



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de  
Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico  
Forense del Instituto de Medicina Legal – 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Isabel Muñoz Guillén

**ASESOR:**

PhD. Dr. Oscar Rafael Guillen Valle

**SECCIÓN:**

Gestión Pública

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Talento Humano

Lima-2017

Jurado

.....  
Dra. Flor de María Sánchez Aguirre  
Presidente

.....  
Dr. Edwin Martínez López  
Secretario

.....  
Dr. Oscar Rafael Guillen Valle PhD.  
Vocal

### **Dedicatoria**

El presente estudio, lo dedico a mi  
Familia, quienes siempre me dan  
Fortaleza para alcanzar mis Metas.  
A mi Madre Angélica que siempre  
Con su aliento y preocupación hace  
Que se refuercen mis objetivos.

### **Agradecimiento**

El desarrollo de mi Tesis, se ha logrado por el apoyo de mi Asesor de Tesis PhD Rafael Guillen Valle por su Orientación y experiencia compartida, el Apoyo Incondicional de mi Esposo Pedro, mis hijos Isabel y Carlos por su constante aliento para la culminación de mis Objetivos trazados y las gracias a mi asesor de Estadística Gabriel Vásquez Fernández.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Isabel Muñoz Guillen, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 21783296, con la Tesis titulada: “La Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal- 2016”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas

Por tanto, la Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho,        febrero del 2017

Firma: .....  
Isabel Muñoz Guillen  
DNI: 21783296

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, se presenta ante ustedes la Tesis titulada: “La Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal”- 2016, con la finalidad de determinar la relación entre la enseñanza científica y el nivel de conocimientos de investigación, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Los resultados que se han obtenido durante el proceso de investigación representan, a parte de un modesto esfuerzo, evidencias donde se han verificado que la enseñanza científica tiene un nivel de correlación positiva con tendencia a ser considerable con el nivel de conocimientos de investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

## Índice

Dedicatoria	iii
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Figuras	xii
Lista de Tablas	x
Resumen	xiii
Abstract	xv
 I. Introducción	 15
1.1 Antecedentes	16
1.1.1. Antecedentes Internacionales	16
1.1.2. Antecedentes Nacionales:	17
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.3. Justificación	21
1.3.1. Justificación Teórica	21
1.3.2. Justificación metodológica	21
1.3.3. Justificación practica	22
1.4. Problema	22
1.4.1. Problema General	22
1.4.2. Problemas Específicos	22
1.5. Hipótesis	23
1.5.1. Hipótesis General	23
1.5.2. Hipótesis Específica	23
1.6. Objetivos	24
1.6.1. General	24
1.6.2. Específicos	24

II. Marco Metodológico	25
2.1. Variables	26
2.2. Operacionalización de variables	26
2.3- Metodología	28
2.4.-Tipos de estudio	29
2.5.- Diseño	30
2.6.- Población, Muestra y Muestreo	32
2.6.1.- Población	32
2.6.2.- Muestra	32
2.6.3.- Muestreo	33
2.7.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.7.1.- Descripción de las técnicas	34
2.7.2 Descripción de los instrumentos.	34
2.8.- Métodos de análisis de datos	34
2.8.1.- Descripción de los instrumentos	35
2.8.2.- Ficha Técnica Satisfacción del Usuario	35
III. Resultados	36
IV.- Discusiones	52
V.- Conclusiones	55
VI. Recomendaciones	58
VII. Referencias	60
VIII. Apéndices	64
Apéndice A: Matriz de consistencia	65
Apéndice B. Base de datos SSPS de las Variables	67



Apéndice C. Base de datos Excel de las Variables	69
Apéndice D. Instrumento de validez de variables	71
Apéndice E. Carta protocolar de solicitud para realizar la investigación	105
Apéndice F. Aprobación de Turnitin de la Tesis	107
Apéndice G. Encuesta	111
Apéndice H. Artículo Científico	114

## Lista de Tablas

Tabla 1 Calidad de servicio - Operacionalizacion	27
Tabla 2 Nivel de satisfacción - Operacionalización	27
Tabla 3 Resumen del procesamiento de los casos	37
Tabla 4 Alfa de Cronbach	37
Tabla 5 Indicadores de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio	38
Tabla 6 Indicadores de la dimensión cortesía de la variable calidad de servicio	39
Tabla 7 Indicadores de la dimensión credibilidad de la variable calidad de servicio	40
Tabla 8 Indicadores de la dimensión comunicación de la variable nivel de satisfacción	41
Tabla 9 Indicadores de la dimensión actitud de la variable nivel de satisfacción	42
Tabla 10 Indicadores de la dimensión tiempo de respuesta de la variable nivel de satisfacción	43
Tabla 11 Indicadores de la variable calidad de servicio	44
Tabla 12 Indicadores de la variable nivel de satisfacción.	45
Tabla 13 Correlación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción	46
Tabla 14 Correlación entre fiabilidad y el nivel de satisfacción	47
Tabla 15 Correlación entre la cortesía y el nivel de satisfacción	49
Tabla 16 Correlación entre la credibilidad y el nivel de satisfacción	50
Tabla 17 Resumen del procesamiento de los casos	120
Tabla 18 Alfa de cronbach	120
Tabla 19 Indicadores de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio	121
Tabla 20 Indicadores de la dimensión cortesía de la variable calidad de servicio	121
Tabla 21 Indicadores de la dimensión credibilidad de la variable calidad de servicio	122
Tabla 22 Indicadores de la dimensión comunicación de la variable nivel de satisfacción	122

Tabla 23.Indicadores de la dimensión actitud de la variable nivel de satisfacción	123
Tabla 24. Indicadores de la dimensión tiempo de respuesta de la variable nivel de satisfacción	123
Tabla 25. Indicadores de la variable calidad de servicio	124
Tabla 26. Indicadores de la variable nivel de satisfacción.	124
Tabla 27. Correlación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción	125
Tabla 28 .Correlación entre fiabilidad y el nivel de satisfacción	126
Tabla 29. Correlación entre la cortesía y el nivel de satisfacción	127
Tabla 30. Correlación entre la credibilidad y el nivel de satisfacción	127

## Lista de Figuras

Figura 1 Indicadores de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio	38
Figura 2 Indicadores de la dimensión cortesía de la variable calidad de servicio	39
Figura 3 Indicadores de la dimensión credibilidad de la variable calidad de servicio	40
Figura 4 Indicadores de la dimensión comunicación de la variable nivel de satisfacción	41
Figura 5 Indicadores de la dimensión actitud de la variable nivel de satisfacción	42
Figura 6 Indicadores de la dimensión tiempo de respuesta de la variable nivel de satisfacción	43
Figura 7 Indicadores de la variable calidad de servicio	44
Figura 8 Indicadores de la variable nivel de satisfacción	45
Figura 9 Indicadores de la variable calidad de servicio	124
Figura 10 Indicadores de la variable nivel de satisfacción	125

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: La Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal Nacional, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la variable calidad del servicio y la variable nivel de satisfacción, siendo un estudio de enfoque descriptivo porque proporciona al investigador orientación para la realización de un determinado estudio, correlacional porque se examina la relación que existe dos o más variables sujetas a estudio y de corte Transversal porque permite estudiar la relación que existe entre la dos variables. El universo en la presente investigación es de 377 usuarios que acuden a la División Clínico Forense para ser atendidos porque son víctimas de Violencia.

El problema General que se planteo fue demostrar ¿Qué relación existe en la Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de la Víctima de Violencia atendida en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal?

La presente investigación se justifica en la medida que se ha encontrado la situación actual de la investigación científica con sus carencias y limitaciones, el mismo que servirá de fuente de información a las autoridades del Instituto de Medicina Legal para mejorar la Calidad de Atención a nuestros usuarios.

El objetivo planteado es determinar la Calidad Servicio y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

El marco teórico contiene los subtemas y dimensiones de ambas variables. Así mismo se incluyen los planteamientos teóricos científicos de ambas variables

que se sometieron a contrastar con la realidad de estudio y otorgarle una validación científica.

La Hipótesis alternativa es: Existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de Víctimas de Violencia atendida en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

Finalmente todo trabajo de esta naturaleza, contiene la discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos donde se adjunta la matriz de consistencia, los instrumentos de medición, los instrumentos de validez de juicio y la base de ambas variables.

Se ha llegado a la conclusión que existe una relación directa y significativa: es decir mayor nivel de calidad del servicio el nivel de satisfacción aumentara, demostrando que para la Hipótesis específica Fiabilidad y el Nivel de Satisfacción de la víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense existe una relación directa y significativa, lo que implica que a mayor fiabilidad de los usuarios mayor será la satisfacción del servicio, así como para la Hipótesis específica Cortesía y el Nivel de Satisfacción se ha demostrado que existe un relación directa y significativa, lo que implica que a mayor cortesía en la atención por parte del personal al usuario, mayor será la satisfacción del servicio.

## **Abstract**

The present work of research entitled: the quality of the service and level of satisfaction of victims of violence served in the Division Clinical Forensic of the Institute of Medicine Legal national, has as objective main determine the relationship between the variable quality of service and its variable level of satisfaction, being a study of approach descriptive because provides to the researcher orientation for the realization of a determined study correlational because discussed the relationship that exists two or more subject to study and cross cutting variables because it allows to study the relationship between the two variables. The universe in the present research is of 377 users that come to the Division Clinical Forensic to be served because are victims of violence.

The problem General that is raised was show ¿what relationship exists in the quality of the service and the level of satisfaction of attention of the victim of violence attended in the División Clínica Forense of the Institute of medicine Legal?

The present research is justified in the measure that it has found the situation current of the research scientific with their shortcomings and limitations, the same that will serve of source of information to the authorities of the Institute of Medicine legal for improve the quality of attention to our users.

The stated objective is to determine the quality and the level of satisfaction of the victims of violence seen in the Forensic Clinical Division of the Instituto de Medicina Legal.

The framework theoretical contains the subtopics and dimensions of both variables. Also include the scientific theoretical approaches of both variables undergoing contrast with the reality of study and give a scientific validation.

The Hypothesis alternative is: There is a relationship significant between the quality and level of Satisfaction of Victims of Violence served in the Clinical Forensic Division of the Institute of Legal Medicine.

Finally all work of this nature, contains discussion of results, conclusions, recommendations, bibliography and annexes is attached where the matrix of consistency, measuring instruments, the validity of the judgment and the basis of both variables.

Is has arrived to the conclusion that exists a relationship direct and significant: i.e greater level of quality of service the level of satisfaction increase, showing that for it hypothesis specifies reliability and level of satisfaction of the victims of violence served in the Division clinical forensic exists a relationship direct and significant, what implies that to greater reliability of then users greater will be the satisfaction of the service as well as for the hypothesis specifies courtesy and satisfaction level has shown that there is a direct and meaningful relationship which implies that more courtesy in the attention from the staff to the user, the greater the satisfaction of service.



## **I. Introducción**

## **1.1 Antecedentes:**

### **1.1.1. Antecedentes Internacionales**

En una investigación realizada sobre “Medición de la calidad de atención en los servicios de rehabilitación (Diz, 2010) el propósito de este trabajo fue evaluar la calidad de atención en el servicio de rehabilitación del Hospital “Francisco Antonio Risquez” en la ciudad de Venezuela , determinando así, cuales aspectos deben ser considerados para la medición de calidad de atención.

A pesar de que el déficit de la calidad, el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería recibida fue alta. Estos resultados indican que la institución necesita para centrar sus objetivos, en un sistema de evaluación continua de la calidad de la atención, con el objetivo de atender a las expectativas de los pacientes. (Santana.J., 2014)

De acuerdo a lo expresado por Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. y Torres E. (7) (2003) elaboraron la investigación “Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios, 2000”. El objetivo fue identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo, México mediante la opinión que manifiestan los usuarios.

Para Ramírez-Sánchez T. y COL. (8) (Ramirez-Sanchez T., 1994) realizaron el trabajo de investigación en salud titulada “Percepción de la calidad de la atención de los servicios de México: perspectiva de los usuarios”, estudio que estuvo basado en la información de la Encuesta Nacional de Salud II de 1994. El objetivo de este trabajo fue el de describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en los servicios de salud en México y analizar su relación con algunas características predisponentes y habilitadoras de la población usuaria.

En conclusión, Calidad del servicio y Satisfacción son dos constructos distintos, pero estrechamente relacionados (Hurley, 1998). Según autores la calidad es una causa de la satisfacción (Pasuraman, 1985b); Oliver R., 1993b;) (De Ruyter, 1997), mientras que para otros es una consecuencia de la misma (Bitner, 1990); (Bolton, 1991b). A pesar de estas dos visiones distintas, existe consenso creciente en torno a la idea de la calidad percibida como antecedente de la satisfacción (Bloemer, 1998), llegando a un estudio con evidencia empírica - consistente con estudios anteriores- que demostró que la calidad del servicio lleva a la satisfacción (Lee, 2000), y a definiciones que hablan de la satisfacción como resultado de la valoración que el cliente hace sobre la calidad percibida del servicio entregado por la empresa (Alet, 1994).

### **1.1.2. Antecedentes Nacionales:**

Según lo vertido por Rojas E. (9) (E., Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría. Hospital de Naylamp-EsSalud, 2004) realizó la investigación titulada “Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría del Hospital de Naylamp, Essalud de Lambayeque, 2004”.

De acuerdo a lo descrito por Espinoza J. (10) (J. E. , 2004) en la investigación titulada “Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo 2004, nos muestra un estudio de tipo descriptivo de corte transversal el cual tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario externo y los factores que influyen en la utilización de los servicios del Centro de Salud José Leonardo Ortiz de Chiclayo durante el mes de Marzo 2004.

Se puede señalar que Urquiaga D. (13) (D., 2002) realizó la investigación: “Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada – Red de Salud II Cajamarca, 2000”. El estudio consistió en un trabajo

prospectivo, exploratorio con el objetivo de medir la calidad de servicio en el usuario externo del Centro de Salud La Encañada-Cajamarca.

De la misma forma Alva E., Barrera K. y Chucos J. (12) (Alva E., 2002) desarrollaron un estudio en otro establecimiento de salud de primer nivel (ubicado en el Distrito de Ventanilla) que depende de la Dirección de Salud de la Marina. En la investigación titulada: “Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla-2002”, abordan las cinco dimensiones de la calidad de la atención expresado en la satisfacción del usuario: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

La calidad de la atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos según lo vertido por Ortiz r., Muñoz s., Lechuga d. y Torres e (Ortiz R.).

Los usuarios externos deben percibir un trato adecuado con amabilidad, respeto y empatía. Este es un estándar de resultado que se alcanza por la interacción entre proveedores y usuarios que generan una percepción positiva sobre el trato, respeto y empatía percibida.

Asimismo, el usuario externo se constituye en el foco de atención en sus percepciones y juicios de valor que son medidos a través de encuestas, cuyo análisis de resultados son utilizados para mejorar y sensibilizar permanentemente a todos los actores sociales dentro y fuera de la organización.

La información completa al usuario externo contribuye a generar en el usuario externo una actitud crítica y de colaboración con el desempeño de la prestación de servicios de salud.

Como se puede apreciar en la Calidad de Servicio se mide: Fiabilidad, Trato Cordial y Amable, Respeto, Interés en la persona y su problema, información completa y oportuna y entendida por el usuario.

**Fiabilidad:**

Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.

**Cortesía:**

Es un término que procede de cortés, un adjetivo que permite nombrar a las personas atentas, afables y comedidas.

Se trata de la demostración de un sujeto que manifiesta afecto, respeto o atención hacia otro individuo.

Se denomina cortesía al acto a través del cual un individuo le manifiesta y le demuestra a otro la atención y el respeto.

Cortesía es un término que procede de cortés, un adjetivo que permite nombrar a las

Personas atentas, afables y comedidas. Se trata de la denominación de un sujeto que manifiesta afecto, respeto o atención hacia otro individuo.

**Credibilidad:**

Según un estudio de (Kouzes, 1996), la credibilidad de los jefes impacta directamente en el clima laboral. A mayor credibilidad, mejor trabajo en equipo y mejor clima laboral.

Es el juicio hecho por una persona sobre otra respecto a que tan creíble es su comunicación.

Es importante destacar que en esta definición la credibilidad no es absoluta y depende de la percepción individual.

La Satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

Asimismo Del banco T. y Daley J. (73) (J. D. T., SEP 1996) refieren que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas, pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención.

El orientar a los usuarios e informar al público respecto a lo que constituye la atención apropiada suelen ser aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.

### **Comunicación:**

La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, para que este proceso se lleve a cabo es indispensable la presencia de elementos, receptor, contacto, canal de comunicación

### **Actitud:**

Se trata de una capacidad propia de los seres humanos con la que enfrentan el mundo y la circunstancia que se lo podrían presentar en la vida real. La actitud desde un punto de vista más general puede ser simplemente buena o mala, la

correspondencia de esto está estrechamente relacionada con la personalidad de cada quien.

### **Tiempo de respuesta**

Lapso de tiempo que transcurre entre que un usuario hace una petición a la red y la información pedida es recibida por éste.

El tiempo de espera es uno de los factores que influye en la satisfacción del usuario externo y en las expectativas del prestador de servicios; y a su vez, es sinónimo de insatisfacción. Al evidenciar el tiempo promedio que espera el paciente para la atención de salud, se podrán identificar oportunidades de mejora de la calidad del servicio (Salud).

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Justificación Teórica**

La presente investigación se justifica porque contribuirá al conocimiento orientado a establecer mejores parámetros de atenciones Médico Legal a la Víctima. Así mismo establecer el Nivel de satisfacción de nuestro usuario.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad que influye en la utilización y continuidad del servicio y sobre todo en el comportamiento es decir, la capacidad de comprender.

A nivel práctico la investigación favoreció que se desarrolle apropiadamente la Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción, permitiendo establecer mejor los procesos de atención al usuario.

### **1.3.2. Justificación metodológica**

En el aspecto metodológico el estudio fue importante en la medida que los resultados obtenidos se establece la relación existente entre la Calidad del

Servicio y el Nivel de Satisfacción, siendo analizado por un instrumento para obtener la confiabilidad.

De allí la importancia de esta investigación porque permitirá determinar la satisfacción del usuario externo, que en este estudio está conformado por usuarios que son derivados de Juzgados, Fiscalías, Comisarias y otros.

### **1.3.3. Justificación practica**

Podemos mencionar que estos resultados de la presente investigación permitirán a la División Clínico Forense, ejecutar decisiones y aplicaciones oportunas en favor de nuestros usuarios, con el objeto de seguir mejorando la satisfacción de los usuarios.

## **1.4. Problema**

### **1.4.1. Problema General**

¿Qué relación existe en la Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal?

### **1.4.2. Problemas Específicos**

#### **Problema Especifico 1**

¿Qué relación existe entre la Fiabilidad y la Calidad del Servicio de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal?



### **Problema Especifico 2**

¿Qué relación existe entre la Cortesía y la Calidad del Servicio las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal?

### **Problema Especifico 3**

¿Qué relación existe entre la Credibilidad y la Calidad del Servicio de la Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal?

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis General**

Existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

### **1.5.2. Hipótesis Específica**

#### **Hipótesis Específica 1**

Existe una relación significativa entre la Fiabilidad y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense.

#### **Hipótesis Específica 2**

Existe una relación significativa entre la Cortesía y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense.

#### **Hipótesis Específica 3**

Existe una relación significativa entre la Credibilidad y el Nivel de Satisfacción de las víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. General**

Determinar la relación de la Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

### **1.6.2. Específicos:**

#### **Objetivo Especifico 1**

Determinar la relación entre la Fiabilidad y la Calidad del Servicio de Servicio de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

#### **Objetivo Especifico 2**

Determinar la relación entre la Cortesía y la Calidad del Servicio de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

#### **Objetivo Especifico 3**

Determinar la relación entre la Credibilidad y la Calidad del Servicio de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

## **II. Marco Metodológico**

## 2.1. Variables

Se identifican las variables Calidad del Servicio y Nivel Satisfacción de usuarios.

### Variable 1.

Calidad del Servicio a Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

**Calidad de servicio:** La calidad del servicio es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles. El análisis de la calidad en servicios de salud se realiza a partir de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad. La calidad de servicio es la comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir sus expectativas, y lo que realmente recibe o él percibe que recibe, desempeño o percepción del resultado del servicio.

### Variable 2

Nivel de Satisfacción de Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

**Satisfacción del usuario:** Percepción del usuario sobre la calidad de la atención.

## 2.2. Operacionalización de variables

Operacionalizar significa:” definir las variables para que sean medibles manejables. Un investigador necesita traducir los conceptos (variables) a hechos observables para lograr su medición. Las definiciones señalan las operaciones que se tienen que realizar para medir la variable, de forma tal, que sean susceptibles de observación y cuantificación. (Ferrer, 2010)

### Variable 1:- Calidad del Servicio:

Tabla 1  
Calidad de servicio - Operacionalización

1 Cuadro 1 - Variable 1 – Calidad del Servicio			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Fiabilidad	Interés	del (1 – 4)	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo
	Buen servicio Cumplimiento tiempo		
Cortesía	Atención	(5 – 8)	<b>Agrupamiento</b> Bajo (11-25) Medio(26-50) Alto(51-55)
	Respeto Amabilidad		
Credibilidad	Veracidad	(9 – 11)	
	Creencias Honestidad		

### Variable 2.-Nivel de Satisfacción:

Tabla 2  
Nivel de satisfacción - Operacionalización

2 Cuadro 2 - Variable 2 – Nivel de Satisfacción			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Comunicación	Claridad	(12 – 14)	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso
	Comunicación		
	Escuchar al usuario		
Actitud	Amabilidad	(15 – 18)	De acuerdo Totalmente de acuerdo <b>Agrupamiento</b>
	Disponibilidad		
	Comprensión		
Tiempo de Respuesta	Rapidez	(19 – 22)	Bajo (11-25)
	Eficacia		Medio(26-50)
	Cumplimiento		Alto(51-55)

### 2.3- Metodología

La presente investigación hace uso del enfoque descriptivo y correlacional, como menciona (Sampieri, 2014) se busca especificar las propiedades importantes, de un fenómeno que sea sometido a un análisis, se puede medir o evaluar diversos aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, en el caso del enfoque correlacional, se tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto particular). Los estudios correlacionales miden las dos a mas variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

Las características que definen la investigación Descriptiva son las siguientes:

1. Describe un fenómeno: especifica propiedades, características y rasgos importantes.
2. Muestra con precisión las dimensiones de un fenómeno.
3. Identifica el fenómeno y los objetos sujetos involucrados, define las variables a medir, recolecta datos para medir las variables.
4. Focaliza las variables.
5. Describe fenómenos, situaciones, contextos y/o eventos.

Las características que definen la investigación Correlacional son las siguientes:

1. Explicar las causa de la relación entre variables (eventos, sucesos)
2. Explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiestan.

3. Definir y relacionar variables, explicar porque se relacionan dichas variables.
4. Genera un sentido de entendimiento sobre un fenómeno.
5. Determina la causa de los fenómenos.

Según (Bisquerra, y otros, 2004) en términos generales podemos afirmar que desde el enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación juega un papel decisivo para validar o rechazar las hipótesis formuladas en un contexto en particular: nos indica el grupo o los grupos de sujetos de la investigación (la muestra), la asignación de los sujetos a estos grupos, el control que el investigador ejerce sobre las variables implicadas y el análisis estadístico a realizar.

La calidad de una investigación cuantitativa está relacionada con el grado en que se aplique el diseño tal y como está preestablecido. Por otra parte, este estudio tiene un diseño de investigación transversal en el cual la recolección de datos se hará en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010)

#### **2.4.-Tipos de estudio**

La presente investigación es un estudio de naturaleza descriptiva de corte transversal ya que se analizó e interpretó la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de las Víctimas que acuden a la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

Por la naturaleza del estudio, el Tipo de investigación es Básica porque se apoya en un contexto teórico para conocer, describir, relacionar y explicar una

realidad, de acuerdo a lo planteado por (Bisquerra, y otros, 2004), (Carrasco, 2006), (Mejia, 2008), Hernández et al. (2010), (Sánchez & Pongo, 2014).

## 2.5.- Diseño

El Diseño de investigación se puede definir como una estructura u organización esquematizada que adopta el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio.

Según (Hernandez Sampieri, 2010 pag 120) el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. El diseño de investigación se considera, según (Hernandez Sampieri, Metodologia de la Investigacion, 2010 pag.149)

Sirve como instrumento de dirección y restricción para el investigador, convirtiéndose en un conjunto de pautas bajo las cuales se va a realizar un experimento o estudio (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

Se cumplen funciones básicas de:

Capacitar al investigador, a través del análisis estadístico de los datos, para hacer interpretaciones significativas con relación a los resultados del estudio.  
Se pueden hacer las comparaciones necesarias requeridas para la hipótesis de la investigación.

Se puede observar que esta investigación tiene el:

Diseño **Descriptivo**, el mismo que proporciona al investigador guías u orientación para la realización de un determinado estudio.

Donde:

**M:** Muestra con quienes se va a realizar el estudio.

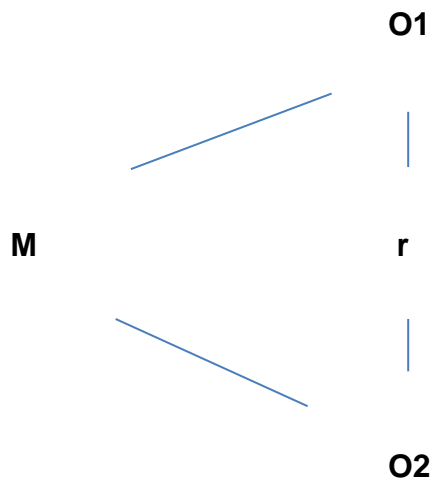
**O:** Información relevante o de interés que recogemos de la muestra.



Diseño **Correlacional** examina la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio.

Refiere (Hernandez, Metodología de la investigación, 2010) asevera que este diseño describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa efecto

**Esquema:**



**Donde:**

M= Muestra

O1=Variable 1 Calidad del servicio

O2=Variable 2 Satisfacción del usuario

r = Relación de las variables de estudio.

Esta investigación descriptivo correlacional, porque se describió las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables, en términos correlacionales y función de causa-efecto.

## **2.6.- Población, Muestra y Muestreo.**

### **2.6.1.- Población**

Es el conjunto total de individuos, que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo.

Alguna investigación debe tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

### **2.6.2.- Muestra**

Teniendo en cuenta que anualmente se atienden 66205 (Población General) víctimas en La División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal, un 30% corresponde a violencia, es decir que nuestra población a estudiar es de 19862 (Población de Estudio); la muestra será probabilística la cual estará constituida con 377 usuarios que acuden a las instalaciones de la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

De acuerdo a lo presentado por (Hernandez, Concepto de Muestra, 2014), la muestra se define como un subgrupo de la población que debe ser representativa de ella.

Para tal efecto se tomó una muestra de 377 personas, de las que acuden diariamente para ser atendidas por Violencia en la División Clínico Forense.

Se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{E^2 \times (N - 1) + (Z^2 \times p \times q)}$$

En donde:

$N= 19862 \rightarrow$  Total de víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

$p= 0.5 \rightarrow$  correspondiente a la probabilidad de victimas satisfechas con la atención y calidad de servicio. Se asume 50%, porque no hay indicación de población que posee el atributo.

$q= 0.5 \rightarrow$  correspondiente a la probabilidad de victimas insatisfechas con la atención y calidad de servicio. Se asume 50%, porque no hay indicación de población que posee el atributo.

$E=0.05 \rightarrow$  Error de estimación máximo aceptado.

$Z=1.96 \rightarrow$  Para un nivel de confianza de 95%

$$376.74 = \frac{1.96^2 \times 19862 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (19862 - 1) + (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$n=377 \rightarrow$  El número de víctimas encuestadas para la muestra de nuestro trabajo de investigación.

### **2.6.3.- Muestreo**

Probabilístico no intencionado para lo cual se hará uso de la formulada establecida para poblaciones finitas. Será probabilística porque se refiere “al subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos (otros H. y., 2010).

Para (Marroquin, Villegas, Sanchez, & De Castillo, 2011, pág. 145; Ortiz R.), la muestra se clasifica en probabilística y no probabilística. La probabilística, son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla a su vez pueden ser: muestra aleatoria simple, muestra de azar sistemático, muestra estratificada o por conglomerado o áreas. La no probabilística, la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la

población tienen igualdad de oportunidad de conformarla. La forma de obtener este tipo de muestra es: muestra intencional y muestra accidentada o sin norma.

## **2.7.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.7.1.- Descripción de las técnicas**

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación.

En tal sentido, de acuerdo a (Hernandez, Fernandez, & Baptista, Metodología de la investigación., 2014) “la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento, de ahí que en este estudio se asume dicha técnica”

Encuestas  Usuarios (personas)

### **2.7.2 Descripción de los instrumentos.**

Ficha de encuesta: Este instrumento se ha aplicado para obtener información con respecto a la Calidad de Servicio y el Nivel de Satisfacción de la Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense, la misma que consta de Datos Personales ( que abordan la dimensión humana, entorno y opinión de los usuarios sobre la atención recibida.

## **2.8.- Métodos de análisis de datos**

Según, (Sanchez, 2010) el Procesamiento de datos, se realizara mediante el software SPSS en su Versión 22, con el cual se establecerán con apoyo de la estadística, los siguientes resultados:

- a. Con la estadística descriptiva: se establecerán tablas de distribución de frecuencias y graficas de barras, las cuales se describirán, a través de promedios y variaciones porcentuales.
- b. Con la estadística inferencial.  
Se establecerán los valores de Rho de Sperman y el p-valor de cada hipótesis planteada por el investigador.

### **2.8.1.- Descripción de los instrumentos**

Instrumentos que se utilizaron para recopilar datos como libros, trabajos de investigación en Internet relacionados con la Calidad y Nivel de Satisfacción de usuarios.

### **2.8.2.- Ficha Técnica Satisfacción del Usuario**

Nombre: Satisfacción del Usuario

Significación: El Cuestionario de percepción de Satisfacción del Usuario, contiene dos

Variables: Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción, que evalúan las percepciones del usuario de la División Clínico Forense.

Administración: Individual

Duración: El Tiempo de duración para desarrollar dicho cuestionario aproximadamente 20 minutos.

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes escalas:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo.

### **III. Resultados**

### 3.1 Análisis Descriptivo

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la prueba de campo realizada, tanto para la variable dependiente con la variable independiente, siendo estos resultados sometidos a un minucioso análisis para extraer los principales rasgos de comportamiento y de esta manera poder interpretar el comportamiento de las variables.

#### Fiabilidad

*Tabla 3*  
Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
<b>Casos</b>	<b>Válidos</b>	377	100,0
	<b>Excluidos<sup>a</sup></b>	0	,0
	<b>Total</b>	377	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

*Tabla 4*  
Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos	Intervalos	Interpretación
,856	22	De 01 a 20	Poca Confiabilidad
		De 21 a 40	Baja Confiabilidad
		De 41 a 60	Confiable
		De 61 a 80	Muy Confiable
		De 81 a 100	Excelente Confiabilidad

*Nota:* Sánchez (2011).

Con un coeficiente Alfa de Cronbach =0.856, nos indica que los elementos del cuestionario tienen un alto grado de relación y tienen una alta consistencia interna de la escala en su conjunto. Es decir la confiabilidad del instrumento es aceptable.

## Resultados según indicadores agrupados en la dimensiones de la calidad de servicio

*Tabla 5*

Indicadores de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio

Dimensión Fiabilidad			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Desacuerdo	36	9,55	9,5
Indeciso	68	18,04	18,0
De acuerdo	210	55,70	55,7
Totalmente de acuerdo	63	16,71	16,7
Total	377	100,0	100,0

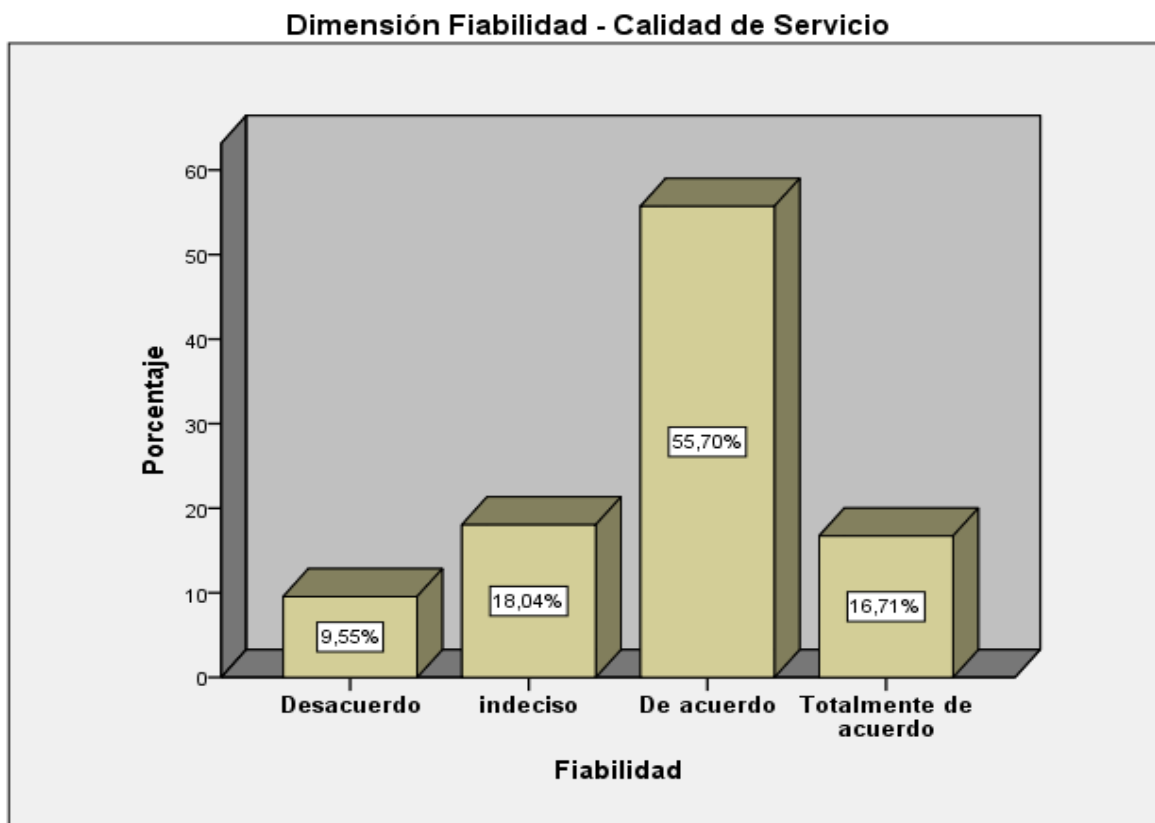


Figura 1 Indicadores de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio

Cuando se le consultó a las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medición Legal sobre qué tan fiable le resultaba la atención, abordando Indicadores como el interés, el buen servicio, y el cumplimiento del tiempo; el 55.7% se mostró de acuerdo con la atención, es decir que les daba fiabilidad en la atención en la División Clínico Forense del Instituto

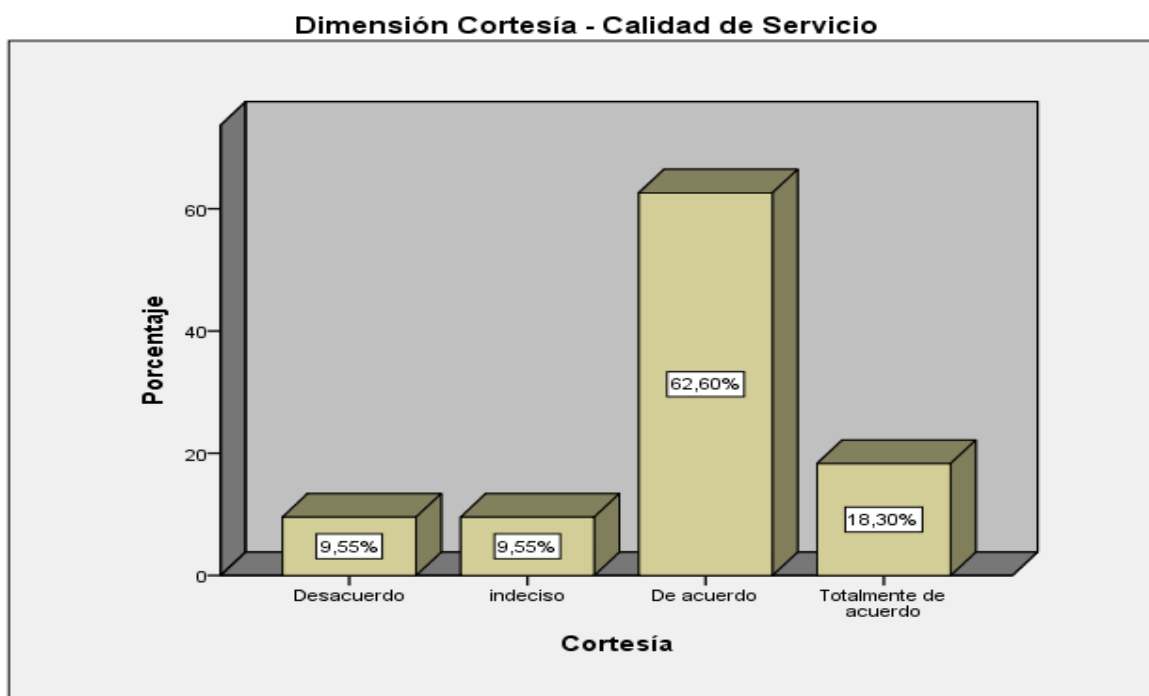


de Medicina Legal. Así mismo un 16.71 % se mostró total mente de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión de la fiabilidad.

*Tabla 6*

Indicadores de la dimensión cortesía de la variable calidad de servicio

<b>Dimensión Cortesía</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Desacuerdo	36	9,55	9,5
Indeciso	36	9,55	9,5
De acuerdo	236	62,60	62,6
Totalmente de acuerdo	69	18,30	18,3
Total	377	100,0	100,0



*Figura 2 Indicadores de la dimensión cortesía de la variable calidad de servicio*

Cuando se le consultó a las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medición Legal sobre la Cortesía en la atención; el 62.6% se mostró de acuerdo con la atención, es decir que tenían la percepción de la buena Cortesía en la atención de los profesionales de la División Clínico Forense

del Instituto de Medicina Legal. Así mismo un 18.30 % se mostró total mente de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión de la Cortesía.

*Tabla 7*

Indicadores de la dimensión credibilidad de la variable calidad de servicio

<b>Dimensión Credibilidad</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
De acuerdo	245	64,99	65,0
Totalmente de acuerdo	132	35,01	35,0
Total	377	100,0	100,0

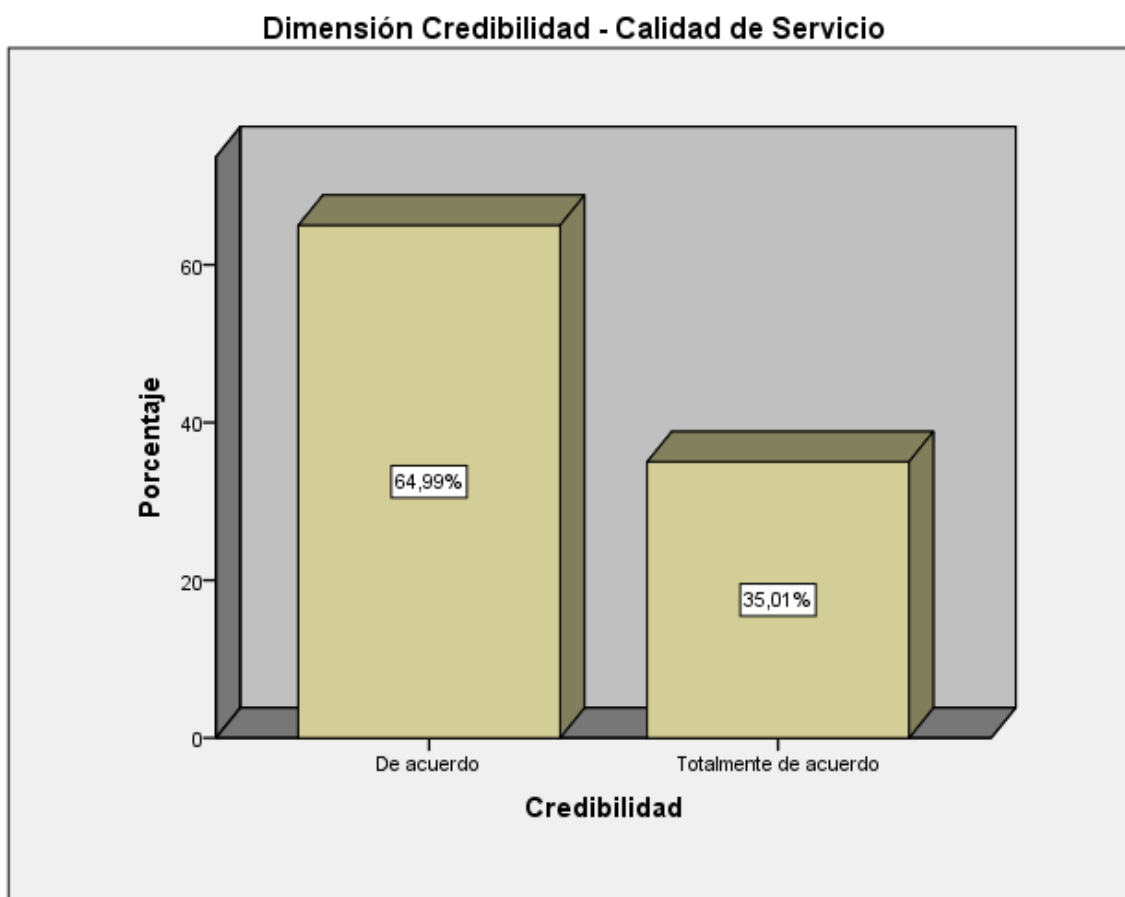


Figura 3 Indicadores de la dimensión credibilidad de la variable calidad de servicio

Cuando se le consultó a las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medición Legal sobre la Credibilidad en la atención; el 64.99% se mostró de acuerdo con la atención, es decir que creen en sus buenas

prácticas de los profesionales de la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. Así mismo un 35.01 % se mostró total mente de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión de la Credibilidad.

### Resultados según indicadores agrupados en la dimensiones del Nivel de Satisfacción

*Tabla 8*

Indicadores de la dimensión comunicación de la variable nivel de satisfacción

Dimensión Comunicación			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indeciso	62	16,45	16,4
De acuerdo	277	73,47	73,5
Totalmente de acuerdo	38	10,08	10,1
Total	377	100,0	100,0

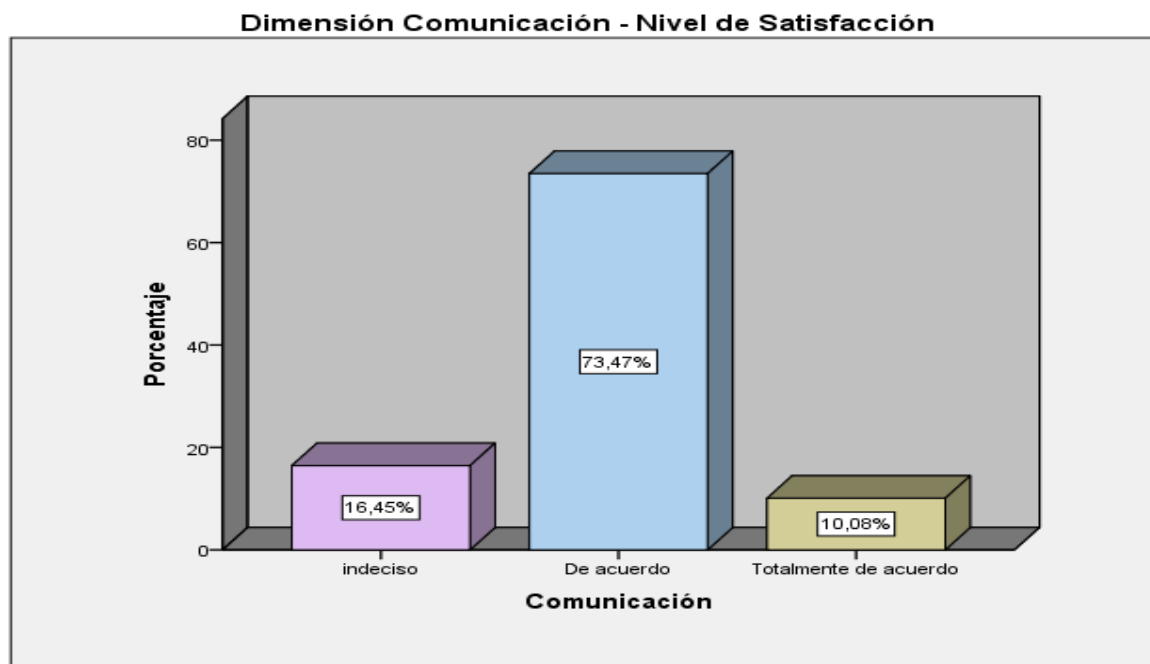


Figura 4 Indicadores de la dimensión comunicación de la variable nivel de satisfacción

Cuando se le consultó a las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal sobre la comunicación que tenía el personal en la atención; el 73.47% se mostró de acuerdo con la atención, es decir

que estaban conforme con la comunicación que tenía el personal y profesionales de la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. Así mismo un 10.08 % se mostró totalmente de acuerdo con la atención en la dimensión de la Comunicación.

*Tabla 9*

Indicadores de la dimensión actitud de la variable nivel de satisfacción

<b>Dimensión Actitud</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indeciso	72	19,10	19,1
De acuerdo	305	80,90	80,9
Total	377	100,0	100,0

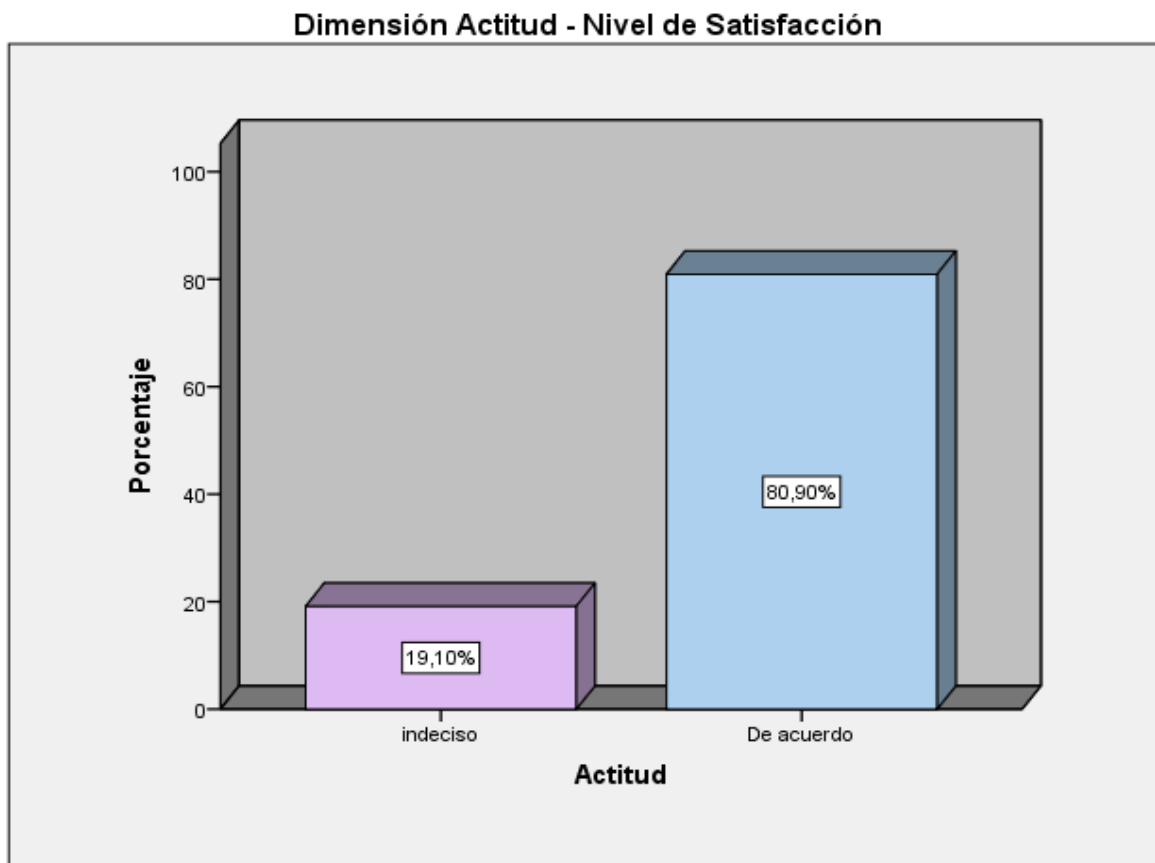


Figura 5 Indicadores de la dimensión actitud de la variable nivel de satisfacción

Cuando se le consultó a las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal sobre la Actitud que tenía el personal en la

atención; el 80.90 % se mostró de acuerdo con la actitud en la atención, es decir que tenían la percepción de la buena Actitud en la atención de los profesionales de la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

Tabla 10

Indicadores de la dimensión tiempo de respuesta de la variable nivel de satisfacción

<b>Dimensión - Tiempo de Respuesta</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido
De acuerdo	288	76,39	76,4
Totalmente de acuerdo	89	23,61	23,6
Total	377	100,0	100,0

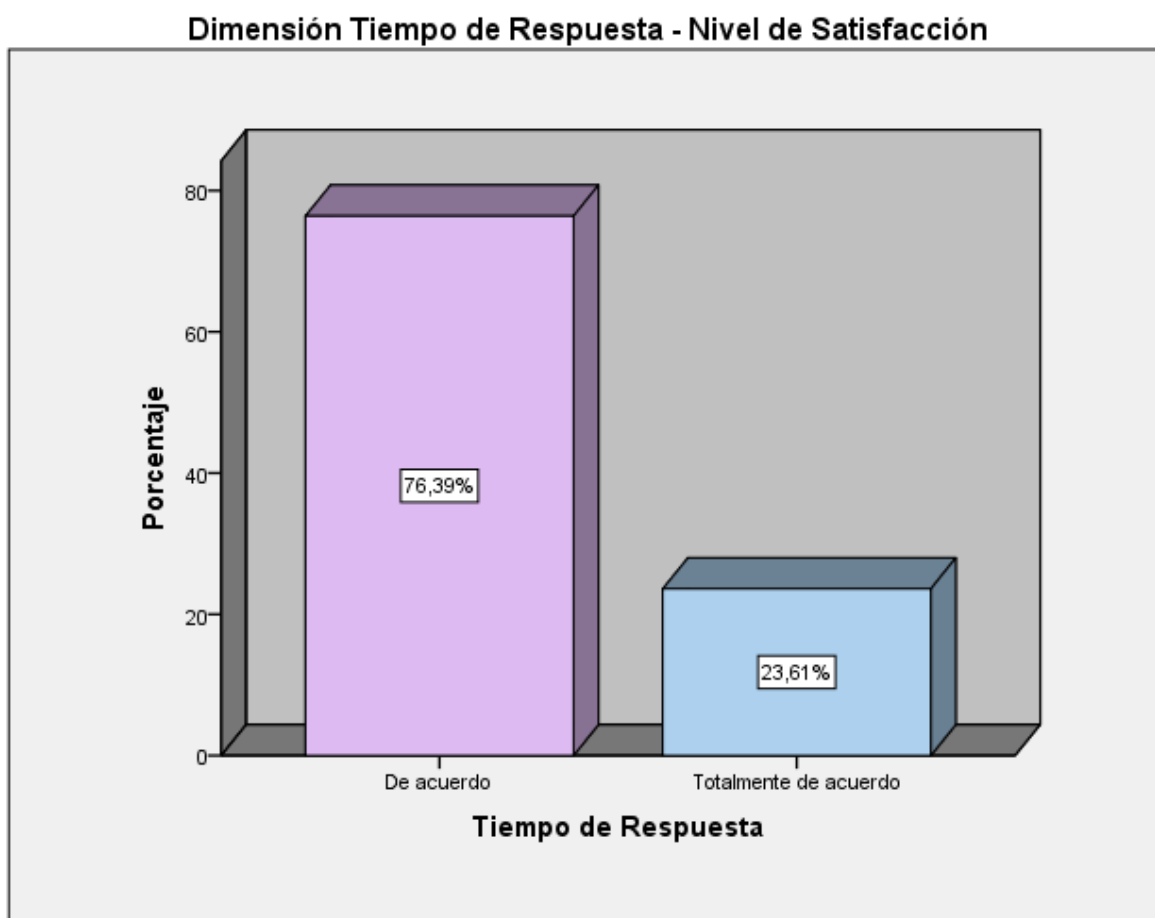


Figura 6 Indicadores de la dimensión tiempo de respuesta de la variable nivel de satisfacción

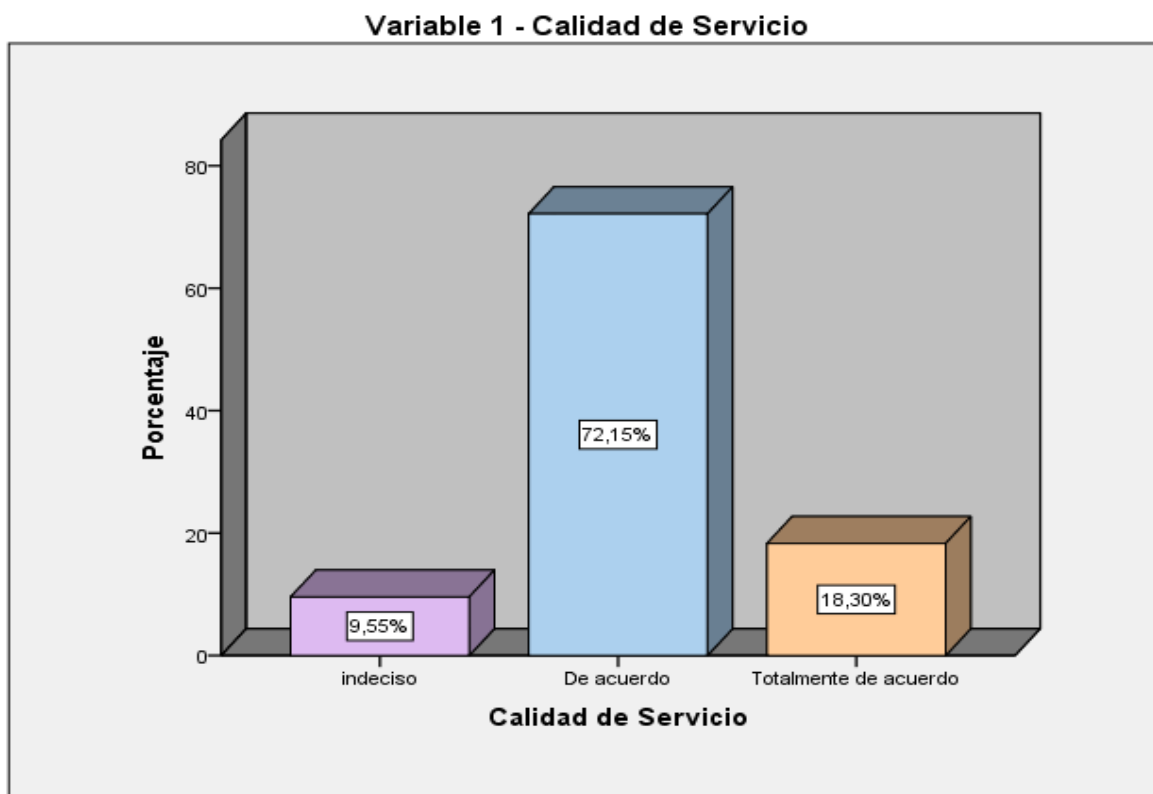
Cuando se le consultó a las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal sobre el Tiempo de Respuesta en la

atención; el 76.39% se mostró de acuerdo con el Tiempo de Respuesta en la atención, es decir que para los encuestados están conformes con el Tiempo de Respuesta en la atención de los profesionales de la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. Así mismo un 23.61 % se mostró total mente de acuerdo con el Tiempo de Respuesta manifestando un nivel de satisfacción alto.

### Resultados según la Variable de Calidad de Atención

*Tabla 11*  
Indicadores de la variable calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indeciso	36	9,55	9,5
De acuerdo	272	72,15	72,1
Totalmente de acuerdo	69	18,30	18,3
Total	377	100,0	100,0



*Figura 7 Indicadores de la variable calidad de servicio*

Analizando las dimensiones en su conjunto, y sumando la puntuación, y recodificándolas tenemos los resultados de cómo perciben la calidad de atención

los usuarios o víctimas atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. El 72,15 % se manifiesta como de acuerdo con la calidad de servicio, es decir están conformes con la calidad de servicio, mientras un 18,30 % está muy conformes y están totalmente de acuerdo con la calidad.

### Resultados según la Variable Nivel de Satisfacción

Tabla 12

Indicadores de la variable nivel de satisfacción.

Nivel de Satisfacción			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	a	e	
De acuerdo	314	83,29	83,3
Totalmente de acuerdo	63	16,71	16,7
Total	377	100,0	100,0

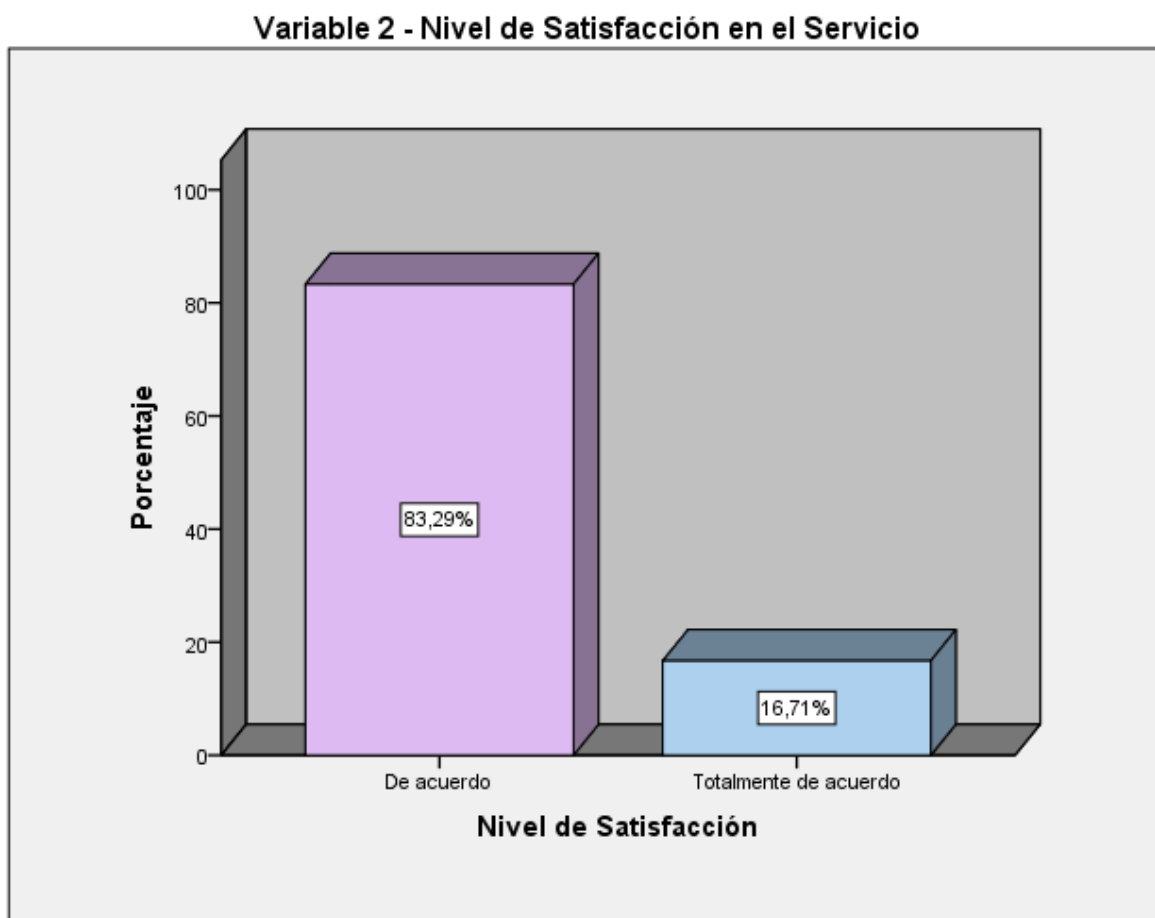


Figura 8 Indicadores de la variable nivel de satisfacción

Analizando las dimensiones en su conjunto, y sumando la puntuación, y recodificándolas tenemos los resultados del Nivel de Satisfacción en el Servicio de atención de los usuarios o víctimas atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. El 83,29 % se manifiesta como de acuerdo con el servicio de atención, es decir están Satisfechos con el servicio de atención, mientras un 16,71 % está muy Satisfecho, y están totalmente de acuerdo con el servicio.

## Pruebas de Hipótesis

### Hipótesis General:

**Correlación de la Calidad del servicio y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.**

*Tabla 13*

Correlación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción

Correlaciones					
Rho Spearman	de	Calidad del Servicio	de	Calidad del Servicio	Nivel de Satisfacción
				1,000	,807**
		Nivel de Satisfacción	de	.	,000
				377	377
Rho Spearman	de	Calidad del Servicio	de	,807**	1,000
				,000	.
		Nivel de Satisfacción	de	377	377
				.	,000

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### 1. Planteamiento de la hipótesis

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina legal.

H0: No Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina legal.



## 2. Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$

## 3. Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

## 4. Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha \rightarrow$  Se aceptara la  $H_a$

## 5. Decisión

Como  $p = 0,000 < \alpha = 0.05$  Aceptar  $H_a$

Podemos interpretar que el valor de Rho de Spearman es de 0,807\*\* lo que podemos afirmar que presenta una correlación significativa en el nivel de 0,01bilateral, lo que significa que hay un 99.00% de aceptación y 1.00% de rechazo en ambas colas o 0,50% de error en cada cola, asimismo el valor de sigma bilateral o p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que podemos interpretar que acepta la hipótesis alterna “ La Calidad de Servicio tiene una relación positiva con el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense” y se rechaza la hipótesis nula planteada.

## Hipótesis Específica 1:

**Correlación de la Fiabilidad el nivel de satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.**

Tabla 14

Correlación entre fiabilidad y el nivel de satisfacción

Correlaciones				
			Fiabilidad	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	de Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	377	377
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	377	377

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### **1. Planteamiento de la hipótesis**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la Fiabilidad y el nivel de satisfacción en el servicio de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

H0: No Existe una relación directa y significativa entre la Fiabilidad y el nivel de satisfacción en el servicio de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

### **2. Selección del nivel de significancia**

Se trabajó con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$

### **3. Determinación del estadígrafo de prueba**

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

### **4. Formulación de la regla de decisión**

Si  $p < \alpha \rightarrow$  Aceptar la Ha

### **5. Decisión**

Como  $p = 0,000 < \alpha = 0.05$  Aceptar la Ha

Podemos interpretar que el valor de Rho de Spearman es de 0,715\*\* lo que podemos afirmar que presenta una correlación significativa en el nivel de 0,01(2colas), lo que significa que hay un 99.00% de aceptación y 1.00% de rechazo en ambas colas o 0,50% de error en cada cola, asimismo el valor de sigma bilateral o p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que podemos interpretar que acepta la hipótesis específica “ La Fiabilidad y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal” tienen una relación directa y significativa y se rechaza la hipótesis nula planteada.

## Hipótesis Específica 2:

**Correlación de la Cortesía y el nivel de satisfacción en la atención de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.**

Tabla 15

Correlación entre la cortesía y el nivel de satisfacción

Correlaciones					
				Nivel de satisfacción	Cortesía
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	de	1,000	,733**
		Sig. (bilateral)		.	,000
	Cortesía	N		377	377
		Coeficiente de correlación	de	,733**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		377	377

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### 1. Planteamiento de la hipótesis

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la Cortesía y el nivel de satisfacción del servicio de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

H0: No Existe una relación directa y significativa entre la Cortesía y el nivel de satisfacción del servicio de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

### 2. Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$

### 3. Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

### 4. Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha \rightarrow$  Aceptar la Ha

## 5. Decisión

Como  $p = 0,000 < \alpha = 0.05$  Aceptar la  $H_a$

Podemos interpretar que el valor de Rho de Spearman es de 0,733\*\* lo que podemos afirmar que presenta una correlación significativa en el nivel de 0,01(2colas), lo que significa que hay un 99.00% de aceptación y 1.00% de rechazo en ambas colas o 0,50% de error en cada cola, asimismo el valor de sigma bilateral o p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que podemos interpretar que acepta la hipótesis específica “ La Cortesía y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal” tienen una relación directa y significativa y se rechaza la hipótesis nula planteada.

### Hipótesis Específica 3:

**Correlación de la Credibilidad y el nivel de satisfacción de Servicio de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.**

Tabla 16

Correlación entre la credibilidad y el nivel de satisfacción

Correlaciones				
			Nivel de satisfacción	Credibilidad
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	-,020
		Sig. (bilateral)	.	,694
		N	377	377
	Credibilidad	Coeficiente de correlación	-,020	1,000
		Sig. (bilateral)	,694	.
		N	377	377

### 1. Planteamiento de la hipótesis

$H_a$ : Existe una relación directa y significativa entre la Credibilidad y el nivel de satisfacción del servicio de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

$H_0$ : No Existe una relación directa y significativa entre la Credibilidad y el nivel de satisfacción del servicio de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

**2. Selección del nivel de significancia**

Se trabajó con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$

**3. Determinación del estadígrafo de prueba**

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

**4. Formulación de la regla de decisión**

Si  $p < \alpha \rightarrow$  Aceptar la  $H_a$

**5. Decisión**

Como  $p = 0,694 > \alpha = 0.05$  Aceptar  $H_0$

Podemos interpretar que el valor de Rho de Spearman es de  $-,020$  lo que podemos afirmar que no presenta una correlación significativa y solo existe un nivel de significancia de 0.05, asimismo el valor de sigma bilateral o p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que podemos interpretar que acepta la hipótesis nula “ No existe una relación y significativa entre la credibilidad y el nivel de satisfacción de las víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense”

## **IV.- Discusiones**

## 1. Discusión de la Hipótesis General:

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

Se puede interpretar que para la variable 1 Calidad del servicio se presenta que el 9.55% de casos han respondido que están indecisos, el 72.15% consideran de acuerdo con la calidad del servicio y el 18,30% totalmente de acuerdo, estableciéndose que la variable tiene relación con el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

Se puede interpretar que la hipótesis específica 1 tiene relación significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción.

Entonces se puede precisar que la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario es uno de los ejes de la evaluación de la calidad de estos, es muy importante porque el nivel de satisfacción como indicador de calidad nos permitirá conocer las necesidades de los pacientes y mejorar continuamente.

## 2. Discusión de la Hipótesis Específica 1:

Determinar si existe una relación significativa entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

Se puede interpretar que para la Hipótesis específica 1 la fiabilidad se presenta con un desacuerdo del 9.55%, el 18.04% indeciso, el 55.70% de acuerdo y el 16.71% totalmente de acuerdo, quedando establecido que si existe una relación significativa entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

Dentro de la Dimensión fiabilidad se calificó indicadores de interés, buen servicio y el cumplimiento de tiempo.

### 3. Discusión de la Hipótesis Específica 2:

Determinar si existe una relación significativa entre la Cortesía y el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

Se puede interpretar que para la Hipótesis específica 2 la cortesía se presenta con un desacuerdo del 9.55%, indecisos un 9.55%, de acuerdo un 62.60% y totalmente de acuerdo un 18.30%, quedando establecido que si existe una relación significativa entre la cortesía y el nivel de satisfacción las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal

Dentro de la dimensión cortesía se calificó indicadores de atención, respeto y amabilidad.

### 4. Discusión de la Hipótesis Específica 3:

Determinar la relación entre la credibilidad y el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

Se pudo interpretar que para la Hipótesis específica 3 credibilidad se presenta con un 64.99% de acuerdo y un 35.01% totalmente de acuerdo quedando establecido que si existe una relación significativa entre la credibilidad y el nivel de satisfacción las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

Se consideraron dentro de estas las dimensiones de veracidad, creencia y honestidad.



## **V.- Conclusiones**

**Primera:**

Podemos interpretar que el valor de Rho de Spearman es de 0,807\*\* lo que podemos afirmar que presenta una correlación significativa en el nivel de 0,01 bilateral, lo que significa que hay un 99.00% de aceptación y 1.00% de rechazo en ambas colas o 0,50% de error en cada cola, asimismo el valor de sigma bilateral o p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que podemos interpretar que acepta la hipótesis alterna “ La Calidad del Servicio tiene una relación positiva con el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense” y se rechaza la hipótesis nula planteada.

**Segunda:**

Podemos interpretar que el valor de Rho de Spearman es de 0,715\*\* lo que podemos afirmar que presenta una correlación significativa en el nivel de 0,01(2colas), lo que significa que hay un 99.00% de aceptación y 1.00% de rechazo en ambas colas o 0,50% de error en cada cola, asimismo el valor de sigma bilateral o p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que podemos interpretar que acepta la hipótesis específica “ La Fiabilidad y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal” tienen una relación directa y significativa y se rechaza la hipótesis nula planteada.

**Tercera:**

Podemos interpretar que el valor de Rho de Spearman es de 0,733\*\* lo que podemos afirmar que presenta una correlación significativa en el nivel de 0,01(2colas), lo que significa que hay un 99.00% de aceptación y 1.00% de rechazo en ambas colas o 0,50% de error en cada cola, asimismo el valor de sigma bilateral o p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que podemos interpretar que acepta la hipótesis específica “ La Cortesía y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal” tienen una relación directa y significativa y se rechaza la hipótesis nula planteada.

**Cuarta:**

Podemos interpretar que el valor de Rho de Spearman es de  $-.020$  lo que podemos afirmar que no presenta una correlación significativa y solo existe un nivel de significancia de  $0.05$ , asimismo el valor de sigma bilateral o p-valor es de  $0,000$  el mismo que es menor a  $0,05$ , lo que podemos interpretar que acepta la hipótesis nula “ No existe una relación y significativa entre la credibilidad y el nivel de satisfacción de las víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense”

## **VI. Recomendaciones**

**Primera recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia General del Ministerio Público la formulación de un nuevo Plan de Gestión Institucional y una nueva cultura de organizacional basada en brindar una mejor atención a los usuarios, buscando la satisfacción bajo la óptima de mejorar la calidad del servicio.

**Segunda recomendación:**

Se recomienda al Ministerio Público que realice las coordinaciones necesarias con el Ministerio de Economía y Finanzas para que se contemple en el Presupuesto Institucional un mejor salario para los operadores de Justicia.

**Tercera recomendación:**

Que el Instituto de Medicina Legal desarrolle, implemente, difunda una nueva cultura de organización basada en la calidad y satisfacción del usuario, cuyo principio sea el crecimiento laboral a todos los servidores.

**Cuarta recomendación:**

Se recomienda al Ministerio Público que a través de la Escuela se brinde capacitación continua nacional e internacional para el mejor ejercicio de su función de colaborar con la administración de Justicia.

## **VII. Referencias**

- Alet, J. (1994). *Marketing relacional. Como obtener clientes leales y rentables*. Barcelona: Gestion 200.
- Alva E., B. K. (2002). Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Naval de Ventanilla. *Tesis para optar el Grado de Licenciada en Enfermería*. PERU.
- ANDÍA C., P. A. (s.f.). *Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar*. Obtenido de [http://sisbid.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002\\_n20/satis\\_unmsm.htm](http://sisbid.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002_n20/satis_unmsm.htm)
- Bisquerra, R., Alcaraz, I., Gómez, A., Latorre, A., Martínez, F., Massot, I., y otros. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid-España: La Muralla. S.A.
- Bitner, M. (1990). *Evaluating service encounters The effects of physical surroundings and employee responses*. Journal of Marketing 71-84.
- Bloemer, J. R. (1998).
- Bolton, R. &. (1991b). *A multistage model of customers assessments of service quality and value*. Journal of Customer Research 275-284.
- Carrasco, D. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima-Perú: Cedeprim-Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Caruana, A. M. (2000). *Service quality and satisfaction- the moderating role of value*. . European Journal of Marketing.
- D., U. (2002). Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada-Red de Salud II,. *Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública*. CAJAMARCA, PERU.
- De Ruyter, K. B. (1997). *Merging services quality and service satisfaction. An empirical test of an integrative model*. Journal of Economic Psychology 387-406.
- Diz, L. (2010). *Medición de la calidad de atención en los servicios de rehabilitación (servicio de rehabilitación del Hospital Francisco Antonio Risquez*. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/bibliotecaca/marc/texto/AAS0306.pdf>
- E., R. (2004). Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía del Hospital Naylamp-ESSALUD. *TESIS PARA*

*OPTAR EL GRADO DE MAGISTER EN SALUD PUBLICA CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD. LAMBAYEQUE- PERU.*

- E., R. (2004). Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría. Hospital de Naylamp-EsSalud. *TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA*. LIMA PERU, LAMBAYEQUE, PERU.
- Ferrer, J. (2010). SECCIÓN 02 HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL. *HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL*, PRINCIPAL.
- Hernandez. (2010). *Metodología de la investigación*. et, al.
- Hernandez. (2014). *Concepto de Muestra*. et Al pag 173.
- HERNANDEZ. (2014). *CONCEPTO DE MUESTRA*.
- Hernandez. (2014). *Concepto de Población*. et al pag. 174.
- Hernandez Sampieri, R. (2010 pag.149). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill Education.
- Hernandez Sampieri, R. (2010 pag 120). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernandez, e. A. (2014). *Técnica de la Encuesta*. A.
- Hernandez, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación 5ta. edición*. México: McGraw-Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5a. edición ed.). México: México: McGraw-Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta edición ed.). México: Mc. Graw Hill.
- Hurley, R. &. (1998). *Alternative indices for monitorin customer perceptions of service quality a comparative evaluation in a retail context*. Journal of the Academy of Marketing Sciencie 20-21.
- J., D. T. (SEP 1996). *Trough the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception*. *Obstetrics and Gynecology* 88. PAG 415-475.
- J., E. (2004). Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz. *Tesis para optar el Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud*. UPCH. LIMA, CHICLAYO, PERU.
- Kouzes, P. (1996). *CREDIBILIDAD* pag 69. ARGENTINA: GRANICA.



- Lee, H. L. (2000). *The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction*. Journal of Services Marketing 271-231.
- Marroquin, R., Villegas, L., Sanchez, R., & De Castillo, V. (2011). *Teoría y praxis de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Mejia, E. (2008). *Estadística inferencial aplicada*. Lima-Perú.
- METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION, P. Y. (JULIO de 2010). págs. <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.pe/2010/07/poblacion-y-muestra.html>.
- ORTIZ R., M. S. (2003). Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 229-238.
- Ortiz R., M. S. (s.f.). Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo-MEXICO. *Revista Panamericana de Salud Pública*. Ob, 229.
- otros, H. y. (2010). *Poblacion*. 176.
- otros, H. y. (2010). *Poblacion*. A pag. 176.
- Pasururaman, A. V. (1985b). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing 41-50.
- Ramirez-Sanchez T., N.-A. P.-L. (1994). *Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, 1994: En Salud Pública de México*. Cuernavaca,. Recuperado el octubre de 2003, de <http://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/y0400102.pdf>
- ROJAS, R. (1999). *El proceso de la investigación científica*. México: Trillas.
- Salud, M. D. (s.f.). *Manual de Estandares para Hospitales e Institutos Especializados*. Ob Cit.57 y 58.
- Sampieri. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Sanchez, S. (2010). *Metodología: El curso, CEDEPRIM*. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Santana.J., B. A. (2014). *Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching*. Obtenido de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4292634>.

## **VIII. Apéndice**

## **Apéndice A: Matriz de consistencia**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> <b>TÍTULO: “ LA CALIDAD DE SERVICIO y EL NIVEL DE SATISFACCION DE LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA ATENDIDAS EN LA DIVISION CLINICO FORENSE”</b> <b>AUTOR: BACH. MUÑOZ GUILLEN, ISABEL</b>				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
<b>Problema principal:</b> ¿Cuál es la relación entre la Calidad de Servicio y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia?  <b>Problemas secundarios:</b> ¿Cuál es la relación entre la Fiabilidad y la Calidad de Servicio de las Víctimas de Violencia?  ¿Cuál es la relación entre Cortesía y Calidad de Servicio de las Víctimas de Violencia?  ¿Cuál es la relación entre la Credibilidad y la Calidad de Servicio de las Víctimas de Violencia?	<b>Objetivo general:</b> Determinar la relación de la Calidad del Servicio y el Nivel de satisfacción de las víctimas de Violencia  <b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación entre la Fiabilidad y Calidad de servicio de las Víctimas de Violencia.  Determinar la relación entre la Cortesía y Calidad de Servicio de las Víctimas de Violencia.  Determinar la relación entre la Credibilidad y Calidad de Servicio de las Víctimas de Violencia.	<b>Hipótesis general:</b> Tiene relación la Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia.  <b>Hipótesis específicas:</b> Tiene una relación significativa la Fiabilidad y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia.  Tiene una relación significativa la Cortesía y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia.  Tiene una relación significativa la Credibilidad y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia.	<b>Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO</b>	
			Dimensiones	Indicadores
			Fiabilidad	Interés Buen servicio Cumplimiento de Tiempos
			Cortesía	Atención Respeto Amabilidad
			Credibilidad Autor: Cuatrecasas Año: 2010 Pág., 44	Veracidad Creencia Honestidad
			<b>Variable 2: NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS</b>	
			Comunicación	Claridad Comunicación Escuchar a los usuarios
			Actitud	Amabilidad Disponibilidad Comprensión
			Tiempo de respuesta	Rapidez Eficacia Cumplimiento de plazos
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR	
<b>TIPO:</b> Descriptivo - transversal  <b>DISEÑO:</b> No experimental  <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Cuantitativo	<b>POBLACIÓN:</b> Usuario de la división clínico forense  <b>TIPO DE MUESTRA:</b> Probabilístico  <b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> La Encuesta se tomara a 377 usuarios	<b>VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO</b> Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario  <b>VARIABLE 2: SATISFACCION DE USUARIOS</b> Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	<b>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b> Para el procesamiento de la información se hará uso del paquete estadístico SPSS 22, Excel.  <b>TÉCNICAS DE ANALISIS</b> <b>DESCRIPTIVA:</b> Tablas de frecuencia, porcentajes y figuras estadísticas. <b>INFERENCIAL:</b> Se establecerán los valores de Rho de Spearman y el p-valor de cada hipótesis planteada por el investigador	

## **Apéndice B. Base de datos SSPS de las Variables**

\*Tesis - datos reales.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 38 de 38 variables

	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	SV1D1	SV1D2	SV1D3	SV2D1	SV2D2	SV2D3	STV1	STV2	RSV1D1	RSV1D2	RSV1D3	RSV2D1	RSV2D2	RSV2D3	RSTV1	RSTV2
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	16	12	11	16	16	41	43	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	16	16	12	12	16	15	44	43	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	7	8	10	9	11	14	25	34	2	2	4	3	3	4	3	4
4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	2	4	4	3	2	14	14	11	12	12	13	39	37	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	10	12	12	10	16	16	34	42	3	3	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	13	16	13	10	16	16	42	42	4	4	5	4	4	4	4	4
7	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	15	16	13	12	14	16	44	42	4	4	5	4	4	4	4	4
8	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	17	17	11	13	16	17	45	46	5	5	4	5	4	5	5	5
9	4	4	4	4	4	2	4	2	4	3	5	3	5	4	4	4	11	16	10	10	16	17	37	43	3	4	4	4	4	5	4	4
10	5	2	1	3	5	5	1	3	5	1	5	5	2	5	2	5	13	13	13	9	13	16	39	38	4	4	5	3	4	4	4	4
11	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	5	3	5	18	20	13	12	15	18	51	45	5	5	5	4	4	5	5	5
12	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	11	13	11	11	16	16	35	43	3	4	4	4	4	4	4	4
13	5	4	5	5	5	5	2	4	4	4	3	3	4	4	3	5	16	17	15	10	14	16	48	40	4	5	5	4	4	4	5	4
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	15	16	13	12	14	16	44	42	4	4	5	4	4	4	4	4
15	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	17	17	11	13	16	17	45	46	5	5	4	5	4	5	5	5
16	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	10	12	12	10	16	16	34	42	3	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	13	16	13	10	16	16	42	42	4	4	5	4	4	4	4	4
18	1	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	7	8	10	9	11	14	25	34	2	2	4	3	3	4	3	4
19	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	2	4	4	3	2	14	14	11	12	12	13	39	37	4	4	4	4	4	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	16	12	11	16	16	41	43	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	16	16	12	12	16	15	44	43	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	16	12	11	16	16	41	43	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	16	16	12	12	16	15	44	43	4	4	4	4	4	4	4	4
24	1	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	7	8	10	9	11	14	25	34	2	2	4	3	3	4	3	4
25	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	2	4	4	3	2	14	14	11	12	12	13	39	37	4	4	4	4	4	3	4	4
26	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	10	12	12	10	16	16	34	42	3	3	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	13	16	13	10	16	16	42	42	4	4	5	4	4	4	4	4
28	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	15	16	13	12	14	16	44	42	4	4	5	4	4	4	4	4
29	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	17	17	11	13	16	17	45	46	5	5	4	5	4	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

## **Apéndice C. Base de datos Excel de las Variables**





## **Apéndice D. Instrumento de validez de variables**

## CARTA DE PRESENTACION

Doctor  
**WILFREDO ZAGA ANAYA**  
Presente.

Asunto: **VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE  
EXPERTO**

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Universidad Cesar Vallejo, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El titulo nombre de nuestro proyecto de investigación es: **“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCION DE VICTIMAS DE VIOLENCIA ATENDIDAS EN LA DIVISION CLINICO FORENSE DEL INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL - 2016”** siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

## **DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

#### **VARIABLE: LA CALIDAD DEL SERVICIO**

La calidad de la atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos según lo vertido por Ortiz r., Muñoz s., Lechuga d. y Torres e (Ortiz R.).

Los usuarios externos deben percibir un trato adecuado con amabilidad, respeto y empatía. Este es un estándar de resultado que se alcanza por la interacción entre proveedores y usuarios que generan una percepción positiva sobre el trato, respeto y empatía percibida.

Asimismo, el usuario externo se constituye en el foco de atención en sus percepciones y juicios de valor que son medidos a través de encuestas, cuyo análisis de resultados son utilizados para mejorar y sensibilizar permanentemente a todos los actores sociales dentro y fuera de la organización.

La información completa al usuario externo contribuye a generar en el usuario externo una actitud crítica y de colaboración con el desempeño de la prestación de servicios de salud.

Como se puede apreciar en la Calidad de Servicio se mide: Fiabilidad, Trato Cordial y Amable, Respeto, Interés en la persona y su problema, información completa y oportuna y entendida por el usuario.

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1.- Fiabilidad**

Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.

**Dimensión 2.- Cortesía**

Es un término que procede de cortés, un adjetivo que permite nombrar a las personas atentas, afables y comedidas.

Se trata de la demostración de un sujeto que manifiesta afecto, respeto o atención hacia otro individuo.

Se denomina cortesía al acto a través del cual un individuo le manifiesta y le demuestra a otro la atención y el respeto.

Cortesía es un término que procede de cortés, un adjetivo que permite nombrar a las Personas atentas, afables y comedidas. Se trata de la denominación de un sujeto que manifiesta afecto, respecto o atención hacia otro individuo.

**Dimensión 3.- Credibilidad**

Según un estudio de (Kouzes, 1996), la credibilidad de los jefes impacta directamente en el clima laboral. A mayor credibilidad, mejor trabajo en equipo y mejor clima laboral.

Es el juicio hecho por una persona sobre otra respecto a que tan creíble es su comunicación.

Es importante destacar que en esta definición la credibilidad no es absoluta y depende de la percepción individual.

La Satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

Asimismo Del banco T. y Daley J. (73) (J. D. T., SEP 1996) refieren que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas, pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención.

El orientar a los usuarios e informar al público respecto a lo que constituye la atención apropiada suelen ser aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.

## **DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **VARIABLE DEPENDIENTE: NIVEL DE SATISFACCION**

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad que influye en la utilización y continuidad del servicio y sobre todo en el comportamiento es decir, la capacidad de comprender.

A nivel práctico la investigación favoreció que se desarrolle apropiadamente la Calidad de Servicio y el Nivel de Satisfacción, permitiendo establecer mejor los procesos de atención al usuario.

En el aspecto metodológico el estudio fue importante en la medida que los resultados obtenidos establecieron la relación existente entre la Calidad de Atención y el Nivel de Satisfacción. De acuerdo a lo descrito por Espinoza J. (10) (J. E. , 2004) en la investigación titulada “Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo 2004, nos muestra un estudio de tipo descriptivo de corte transversal el cual tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario externo y los factores que influyen en la utilización de los servicios del Centro de Salud José Leonardo Ortiz de Chiclayo durante el mes de Marzo 2004.

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1.- Comunicación**

La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, para que este proceso se lleve a cabo es indispensable la presencia de elementos, receptor, contacto, canal de comunicación.

##### **Dimensión 2.- Actitud**

Se trata de una capacidad propia de los seres humanos con la que enfrentan el mundo y la circunstancia que se lo podrían presentar en la vida real. La actitud desde un punto de vista más general puede ser simplemente buena o mala, la

correspondencia de esto está estrechamente relacionada con la personalidad de cada quién.

### **Dimensión 3.- Tiempo de respuesta**

Lapso de tiempo que transcurre entre que un usuario hace una petición a la red y la información pedida es recibida por éste.

El tiempo de espera es uno de los factores que influye en la satisfacción del usuario externo y en las expectativas del prestador de servicios; y a su vez, es sinónimo de insatisfacción. Al evidenciar el tiempo promedio que espera el paciente para la atención de salud, se podrán identificar oportunidades de mejora de la calidad del servicio (Salud).

**Variable 1:- Calidad de Servicio:**

Cuadro 1 - Variable 1 – Calidad de Servicio			Niveles
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Fiabilidad	Interés	(1 – 4)	Totalmente en desacuerdo
	Buen servicio		En desacuerdo
Cortesía	Cumplimiento del tiempo	(5 – 8)	Indeciso
	Atención		De acuerdo
	Respeto		Totalmente de acuerdo
Credibilidad	Amabilidad	(9 – 11)	<b>Agrupamiento</b>
	Veracidad		Bajo (11-25)
	Creencias		Medio(26-50)
	Honestidad		Alto(51-55)

**Variable 2.-Satisfacción del usuario:**

Cuadro 2 - Variable 2 – Nivel de Satisfacción			Niveles
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Comunicación	Claridad	(12 – 14)	Totalmente en desacuerdo
	Comunicación		En desacuerdo
	Escuchar al usuario		Indeciso
Actitud	Amabilidad	(15 – 18)	De acuerdo
	Disponibilidad		Totalmente de acuerdo
	Comprensión		<b>Agrupamiento</b>
Tiempo de Respuesta	Rapidez	(19 – 22)	Bajo (11-25)
	Eficacia		Medio(26-50)
	Cumplimiento		Alto(51-55)




**WILFREDO ZAGA ANAYA**  
 Mgtr. EN GESTION PUBLICA



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE INDEPENDIENTE**  
**VARIABLE: CALIDAD DE ATENCION**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1.- Fiabilidad</b>							
1	Durante su permanencia en las instalaciones el personal le brindo un trato cordial y amable.	✓			✓	✓		
2	El personal respeta el orden de llegada de los usuarios.	✓			✓	✓		
3	El tiempo de espera para ser atendido es de aproximadamente de 20 minutos	✓			✓	✓		
4	Recibe indicaciones sobre la atención mientras espera ser atendido.	✓			✓	✓		
	<b>Dimensión 2.- Cortesía</b>							
1	El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema.	✓			✓	✓		
2	Cuando el usuario tiene un problema el personal muestra deseo sincero de resolverlo	✓			✓	✓		
3	El personal respeta la privacidad durante el proceso para ser atendido.	✓			✓	✓		
4	El personal de la División lo orienta sobre el examen que se va a realizar.	✓			✓	✓		
	<b>Dimensión 3.- Credibilidad</b>							
	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tipo de examen que se va a realizar.	✓			✓	✓		
2	El personal lo orienta sobre el trámite que está realizando en la División.	✓			✓	✓		
3	Lo mantiene informado sobre los momentos en que van a desempeñar los servicios.	✓			✓	✓		

  
**WILFREDO ZAGA ANAYA**  
 Mgr. ENLACE PUBLICA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACION.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( ☒ ) Aplicable después de corregir (    ) No aplicable (    )

Apellidos y nombres del juez validador: Zaga Anaya Wilfredo DNI. 09561303

Lima, marzo del 2017

Especialidad del validador : Metodólogo – Experto

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específicos del constructo.

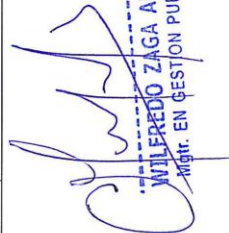
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
WILFREDO ZAGA ANAYA  
Mgt. EN GESTION PUBLICA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE DEPENDIENTE**  
**VARIABLE: NIVEL DE SATISFACCION**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1.- Comunicación</b>							
	Cuando esta organización promete hacer algo en un tiempo determinado							
1	lo cumple.	✓		✓		✓		
2	Esta división desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.	✓		✓		✓		
3	Los equipos con que cuentan estas oficinas son modernos.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2.- Actitud</b>							
	Se usa material relacionado con el servicio que brinda esta División	✓		✓		✓		
1	(folletos).							
	Cree usted que el personal se preocupa de cuidar los intereses de los	✓		✓		✓		
2	usuarios.							
3	La atención que se le brinda durante el examen que se realiza es buena.	✓		✓		✓		
4	Cree que el profesional que la evalúa mantiene un trato cordial con usted.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3.- Tiempo de respuesta</b>							
1	Esta de acuerdo con la fecha del examen que se le brinda.	✓		✓		✓		
2	Usted desearía ser atendido inmediatamente.	✓		✓		✓		
3	Cree usted que la División cuenta con la cantidad de personal apropiado para una atención adecuada	✓		✓		✓		
4	Usted prefiere ser atendido en una sesión.	✓		✓		✓		

  
**WILFREDO ZAGA ANAYA**  
 Mgr. EN GESTIÓN PÚBLICA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACION.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( ☒ ) Aplicable después de corregir ( ☐ ) No aplicable ( ☐ )

Apellidos y nombres del juez validador: Zaga Anaya Wilfredo DNI. 09561303

Lima, marzo del 2017

Especialidad del validador : Metodólogo – Experto

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
WILFREDO ZAGA ANAYA  
Mgtr. EN GESTION PUBLICA

## CARTA DE PRESENTACION

Doctor  
**OSCAR RAFAEL GUILLEN VALLE**  
Presente.

Asunto: **VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE  
EXPERTO**

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Universidad Cesar Vallejo, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El titulo nombre de nuestro proyecto de investigación es: **“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCION DE VICTIMAS DE VIOLENCIA ATENDIDAS EN LA DIVISION CLINICO FORENSE DEL INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL - 2016”** siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

## **DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

#### **VARIABLE: LA CALIDAD DEL SERVICIO**

La calidad de la atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos según lo vertido por Ortiz r., Muñoz s., Lechuga d. y Torres e (Ortiz R.).

Los usuarios externos deben percibir un trato adecuado con amabilidad, respeto y empatía. Este es un estándar de resultado que se alcanza por la interacción entre proveedores y usuarios que generan una percepción positiva sobre el trato, respeto y empatía percibida.

Asimismo, el usuario externo se constituye en el foco de atención en sus percepciones y juicios de valor que son medidos a través de encuestas, cuyo análisis de resultados son utilizados para mejorar y sensibilizar permanentemente a todos los actores sociales dentro y fuera de la organización.

La información completa al usuario externo contribuye a generar en el usuario externo una actitud crítica y de colaboración con el desempeño de la prestación de servicios de salud.

Como se puede apreciar en la Calidad de Servicio se mide: Fiabilidad, Trato Cordial y Amable, Respeto, Interés en la persona y su problema, información completa y oportuna y entendida por el usuario.

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1.- Fiabilidad**

Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.

**Dimensión 2.- Cortesía**

Es un término que procede de cortés, un adjetivo que permite nombrar a las personas atentas, afables y comedidas.

Se trata de la demostración de un sujeto que manifiesta afecto, respeto o atención hacia otro individuo.

Se denomina cortesía al acto a través del cual un individuo le manifiesta y le demuestra a otro la atención y el respeto.

Cortesía es un término que procede de cortés, un adjetivo que permite nombrar a las Personas atentas, afables y comedidas. Se trata de la denominación de un sujeto que manifiesta afecto, respeto o atención hacia otro individuo.

**Dimensión 3.- Credibilidad**

Según un estudio de (Kouzes, 1996), la credibilidad de los jefes impacta directamente en el clima laboral. A mayor credibilidad, mejor trabajo en equipo y mejor clima laboral.

Es el juicio hecho por una persona sobre otra respecto a que tan creíble es su comunicación.

Es importante destacar que en esta definición la credibilidad no es absoluta y depende de la percepción individual.

La Satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

Asimismo Del banco T. y Daley J. (73) (J. D. T., SEP 1996) refieren que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas, pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención.

El orientar a los usuarios e informar al público respecto a lo que constituye la atención apropiada suelen ser aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.



## **DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **VARIABLE DEPENDIENTE: NIVEL DE SATISFACCION**

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad que influye en la utilización y continuidad del servicio y sobre todo en el comportamiento es decir, la capacidad de comprender.

A nivel práctico la investigación favoreció que se desarrolle apropiadamente la Calidad de Servicio y el Nivel de Satisfacción, permitiendo establecer mejor los procesos de atención al usuario.

En el aspecto metodológico el estudio fue importante en la medida que los resultados obtenidos establecer la relación existente entre la Calidad de Atención y el Nivel de Satisfacción. De acuerdo a lo descrito por Espinoza J. (10) (J. E. , 2004) en la investigación titulada “Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo 2004, nos muestra un estudio de tipo descriptivo de corte transversal el cual tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario externo y los factores que influyen en la utilización de los servicios del Centro de Salud José Leonardo Ortiz de Chiclayo durante el mes de Marzo 2004.

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1.- Comunicación**

La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, para que este proceso se lleve a cabo es indispensable la presencia de elementos, receptor, contacto, canal de comunicación.

##### **Dimensión 2.- Actitud**

Se trata de una capacidad propia de los seres humanos con la que enfrentan el mundo y la circunstancia que se lo podrían presentar en la vida real. La actitud desde un punto de vista más general puede ser simplemente buena o mala, la

correspondencia de esto está estrechamente relacionada con la personalidad de cada quién.

### **Dimensión 3.- Tiempo de respuesta**

Lapso de tiempo que transcurre entre que un usuario hace una petición a la red y la información pedida es recibida por éste.

El tiempo de espera es uno de los factores que influye en la satisfacción del usuario externo y en las expectativas del prestador de servicios; y a su vez, es sinónimo de insatisfacción. Al evidenciar el tiempo promedio que espera el paciente para la atención de salud, se podrán identificar oportunidades de mejora de la calidad del servicio (Salud).

### Variable 1:- Calidad de Servicio:

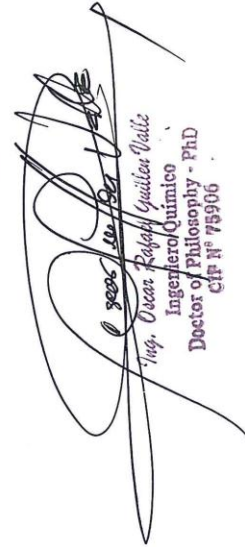
6 Cuadro 1 - Variable 1 – Calidad del Servicio			
Niveles			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Fiabilidad	Interés	del (1 – 4)	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo
	Buen servicio Cumplimiento tiempo		
Cortesía	Atención	(5 – 8)	Totalmente de acuerdo <b>Agrupamiento</b> Bajo (11-25) Medio(26-50) Alto(51-55)
	Respeto Amabilidad		
Credibilidad	Veracidad	(9 – 11)	
	Creencias Honestidad		

### Variable 2.-Satisfacción del usuario:

7 Cuadro 2 - Variable 2 – Nivel de Satisfacción Niveles			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Comunicación	Claridad	(12 – 14)	Totalmente en desacuerdo
	Comunicación		En desacuerdo
	Escuchar al usuario		Indeciso
Actitud	Amabilidad	(15 – 18)	De acuerdo
	Disponibilidad		Totalmente de acuerdo
	Comprensión		<b>Agrupamiento</b>
Tiempo de Respuesta	Rapidez	(19 – 22)	Bajo (11-25)
	Eficacia		Medio(26-50)
	Cumplimiento		Alto(51-55)

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE INDEPENDIENTE**  
**VARIABLE: CALIDAD DE ATENCION**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1.- Fiabilidad</b>							
	Durante su permanencia en las instalaciones el personal le brindo un trato cordial y amable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1	El personal respeta el orden de llegada de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	El tiempo de espera para ser atendido es de aproximadamente de 20 minutos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Recibe indicaciones sobre la atención mientras espera ser atendido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>Dimensión 2.- Cortesía</b>							
1	El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Cuando el usuario tiene un problema el personal muestra deseo sincero de resolverlo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	El personal respeta la privacidad durante el proceso para ser atendido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	El personal de la División lo orienta sobre el examen que se va a realizar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>Dimensión 3.- Credibilidad</b>							
	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tipo de examen que se va a realizar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	El personal lo orienta sobre el trámite que está realizando en la División.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Lo mantiene informado sobre los momentos en que van a desempeñar los servicios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

  
 08/05/2025  
 Ing. Juan Rafael Guillen Valle  
 Ingeniero Químico  
 Doctor of Philosophy - PhD  
 Cif N° 75906

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACION.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( / ) ) Aplicable después de corregir (   ) No aplicable (   )

Apellidos y nombres del juez validador: Sr. Alex Valle Carr DNI. 05399943

Lima, 3 marzo del 2017

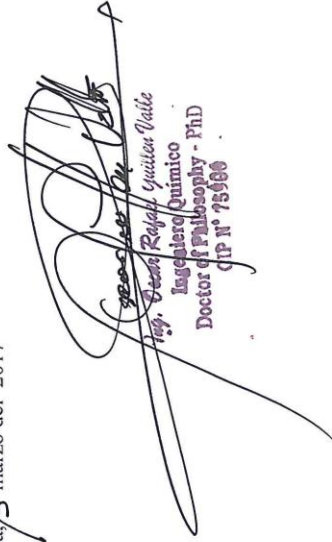
Especialidad del validador : Metodólogo – Experto

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Ing. Rafael Guillot Valle  
Ingeniero Químico  
Doctor of Philosophy - PhD  
CIP N° 75966



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE DEPENDIENTE  
VARIABLE: NIVEL DE SATISFACCION

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1.- Comunicación</b>							
	Cuando esta organización promete hacer algo en un tiempo determinado							
1	lo cumple.							
2	Esta división desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.							
3	Los equipos con que cuentan estas oficinas son modernos.							
	<b>Dimensión 2.- Actitud</b>							
	Se usa material relacionado con el servicio que brinda esta División							
1	(folletos).							
	Cree usted que el personal se preocupa de cuidar los intereses de los							
2	usuarios.							
3	La atención que se le brinda durante el examen que se realiza es buena.							
4	Cree que el profesional que la evalúa mantiene un trato cordial con usted.							
	<b>Dimensión 3.- Tiempo de respuesta</b>							
1	Esta de acuerdo con la fecha del examen que se le brinda.							
2	Usted desearía ser atendido inmediatamente.							
	Cree usted que la División cuenta con la cantidad de personal apropiado							
3	para una atención adecuada							
4	Usted prefiere ser atendido en una sesión.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACION.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( ☒ ) Aplicable después de corregir ( ☐ ) No aplicable ( ☐ )

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. (C) J. L. B. DNI. 75900

Lima, 13 marzo del 2017

Especialidad del validador : Metodólogo – Experto

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Ing. Oscar Rojas Quintanilla  
Doctor of Philosophy - PhD  
C.P. N° 75900

## CARTA DE PRESENTACION

Señora Magister  
**Maribel Gisella Manrique Cárdenas**  
Presente.

Asunto: **VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO**

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Universidad Cesar Vallejo, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El titulo nombre de nuestro proyecto de investigación es: **“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCION DE VICTIMAS DE VIOLENCIA ATENDIDAS EN LA DIVISION CLINICO FORENSE”** siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



## **DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

#### **VARIABLE: LA CALIDAD DEL SERVICIO**

La calidad de la atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos según lo vertido por Ortiz r., Muñoz s., Lechuga d. y Torres e (Ortiz R.).

Los usuarios externos deben percibir un trato adecuado con amabilidad, respeto y empatía. Este es un estándar de resultado que se alcanza por la interacción entre proveedores y usuarios que generan una percepción positiva sobre el trato, respeto y empatía percibida.

Asimismo, el usuario externo se constituye en el foco de atención en sus percepciones y juicios de valor que son medidos a través de encuestas, cuyo análisis de resultados son utilizados para mejorar y sensibilizar permanentemente a todos los actores sociales dentro y fuera de la organización.

La información completa al usuario externo contribuye a generar en el usuario externo una actitud crítica y de colaboración con el desempeño de la prestación de servicios de salud.

Como se puede apreciar en la Calidad de Servicio se mide: Fiabilidad, Trato Cordial y Amable, Respeto, Interés en la persona y su problema, información completa y oportuna y entendida por el usuario.

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1.- Fiabilidad**

Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable

## **Dimensión 2.- Cortesía**

Es un término que procede de cortés, un adjetivo que permite nombrar a las personas atentas, afables y comedidas.

Se trata de la demostración de un sujeto que manifiesta afecto, respeto o atención hacia otro individuo.

Se denomina cortesía al acto a través del cual un individuo le manifiesta y le demuestra a otro la atención y el respeto.

Cortesía es un término que procede de cortés, un adjetivo que permite nombrar a las Personas atentas, afables y comedidas. Se trata de la denominación de un sujeto que manifiesta afecto, respecto o atención hacia otro individuo.

## **Dimensión 3.- Credibilidad**

Según un estudio de (Kouzes, 1996), la credibilidad de los jefes impacta directamente en el clima laboral. A mayor credibilidad, mejor trabajo en equipo y mejor clima laboral.

Es el juicio hecho por una persona sobre otra respecto a que tan creíble es su comunicación.

Es importante destacar que en esta definición la credibilidad no es absoluta y depende de la percepción individual.

La Satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

Asimismo Del banco T. y Daley J. (73) (J. D. T., SEP 1996) refieren que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas, pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención.

El orientar a los usuarios e informar al público respecto a lo que constituye la atención apropiada suelen ser aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.



## **DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **VARIABLE DEPENDIENTE: NIVEL DE SATISFACCION**

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad que influye en la utilización y continuidad del servicio y sobre todo en el comportamiento es decir, la capacidad de comprender.

A nivel práctico la investigación favoreció que se desarrolle apropiadamente la Calidad de Servicio y el Nivel de Satisfacción, permitiendo establecer mejor los procesos de atención al usuario.

En el aspecto metodológico el estudio fue importante en la medida que los resultados obtenidos establecer la relación existente entre la Calidad de Atención y el Nivel de Satisfacción. De acuerdo a lo descrito por Espinoza J. (10) (J. E. , 2004) en la investigación titulada “Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo 2004, nos muestra un estudio de tipo descriptivo de corte transversal el cual tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario externo y los factores que influyen en la utilización de los servicios del Centro de Salud José Leonardo Ortiz de Chiclayo durante el mes de Marzo 2004.

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1.- Comunicación**

La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, para que este proceso se lleve a cabo es indispensable la presencia de elementos, receptor, contacto, canal de comunicación.

##### **Dimensión 2.- Actitud**

Se trata de una capacidad propia de los seres humanos con la que enfrentan el mundo y la circunstancia que se lo podrían presentar en la vida real. La actitud desde un punto de vista más general puede ser simplemente buena o mala, la correspondencia de esto está estrechamente relacionada con la personalidad de cada quién.

### **Dimensión 3.- Tiempo de respuesta**

Lapso de tiempo que transcurre entre que un usuario hace una petición a la red y la información pedida es recibida por éste.

El tiempo de espera es uno de los factores que influye en la satisfacción del usuario externo y en las expectativas del prestador de servicios; y a su vez, es sinónimo de insatisfacción. Al evidenciar el tiempo promedio que espera el paciente para la atención de salud, se podrán identificar oportunidades de mejora de la calidad del servicio (Salud).

### Variable 1:- Calidad de Servicio:

8 Cuadro 1 - Variable 1 – Calidad del Servicio Niveles			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Fiabilidad	Interés	del (1 – 4)	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo
	Buen servicio Cumplimiento tiempo		
Cortesía	Atención	(5 – 8)	Totalmente de acuerdo <b>Agrupamiento</b> Bajo (11-25) Medio(26-50) Alto(51-55)
	Respeto Amabilidad		
Credibilidad	Veracidad	(9 – 11)	
	Creencias Honestidad		

### Variable 2.-Satisfacción del usuario:

9 Cuadro 2 - Variable 2 – Nivel de Satisfacción Niveles			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Comunicación	Claridad	(12 – 14)	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo
	Comunicación		
	Escuchar al usuario		
Actitud	Amabilidad	(15 – 18)	Totalmente de acuerdo <b>Agrupamiento</b> Bajo (11-25) Medio(26-50) Alto(51-55)
	Disponibilidad		
	Comprensión		
Tiempo de Respuesta	Rapidez	(19 – 22)	
	Eficacia		
	Cumplimiento		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE INDEPENDIENTE**  
**VARIABLE: CALIDAD DE ATENCION**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1.- Fiabilidad</b>							
1	Durante su permanencia en las instalaciones el personal le brindo un trato cordial y amable.	✓		✓		✓		
2	El personal respeta el orden de llegada de los usuarios.	✓		✓		✓		
3	El tiempo de espera para ser atendido es de aproximadamente de 20 minutos	✓		✓		✓		
4	Recibe indicaciones sobre la atención mientras espera ser atendido.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2.- Cortesía</b>							
1	El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema.	✓		✓		✓		
2	Cuando el usuario tiene un problema el personal muestra deseo sincero de resolverlo	✓		✓		✓		
3	El personal respeta la privacidad durante el proceso para ser atendido.	✓		✓		✓		
4	El personal de la División lo orienta sobre el examen que se va a realizar.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3.- Credibilidad</b>							
1	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tipo de examen que se va a realizar.	✓		✓		✓		
2	El personal lo orienta sobre el trámite que está realizando en la División.	✓		✓		✓		
3	Lo mantiene informado sobre los momentos en que van a desempeñar los servicios.	✓		✓		✓		

  
 .....  
 Maribel Gisella Mantique Cardenas  
 Mg. en Educación

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACION.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( ☒ ) Aplicable después de corregir (    ) No aplicable (    )

Apellidos y nombres del juez validador: Manrique Cárdenas Gisella DNI. 09327235

Lima, marzo del 2017

Especialidad del validador : Metodólogo – Experto

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
.....  
Maribel Gisella Manrique Cárdenas  
Mg. en Educación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE DEPENDIENTE  
 VARIABLE: NIVEL DE SATISFACCION

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1.- Comunicación</b>							
	Cuando esta organización promete hacer algo en un tiempo determinado							
1	lo cumple.	✓		✓		✓		
2	Esta división desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.	✓		✓		✓		
3	Los equipos con que cuentan estas oficinas son modernos.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2.- Actitud</b>							
	Se usa material relacionado con el servicio que brinda esta División							
1	(folletos).	✓		✓		✓		
	Cree usted que el personal se preocupa de cuidar los intereses de los							
2	usuarios.	✓		✓		✓		
3	La atención que se le brinda durante el examen que se realiza es buena.	✓		✓		✓		
4	Cree que el profesional que la evalúa mantiene un trato cordial con usted.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3.- Tiempo de respuesta</b>							
1	Esta de acuerdo con la fecha del examen que se le brinda.	✓		✓		✓		
2	Usted desearía ser atendido inmediatamente.	✓		✓		✓		
3	Cree usted que la División cuenta con la cantidad de personal apropiado para una atención adecuada	✓		✓		✓		
4	Usted prefiere ser atendido en una sesión.	✓		✓		✓		

  
 Maribel Gisela Manrique Gádenas  
 Mg. en Educación

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACION.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Manrique Cárdenas Gisella DNI. 09327235

Lima, marzo del 2017

Especialidad del validador : Metodólogo – Experto

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Maribel Gisella Manrique Cárdenas  
Mg. en Educación

**Apéndice E. Carta protocolar de  
solicitud para  
realizar la  
investigación**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe

## Escuela de Posgrado

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 08 de marzo de 2017

Carta P. 075 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

Dr. Guillermo Miguel Mendoza Velasquez

Ministerio Público - Instituto de Medicina Legal - División Clínico Forense

Atención:

Sub Gerente de la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal del  
Ministerio Público

De nuestra consideración:

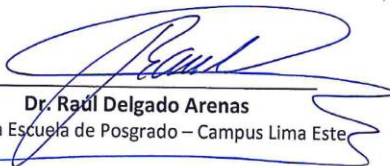
Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ISABEL MUÑOZ GUILLEN** identificado(a) con DNI N.º **21783296** y código de matrícula N.º **7000951750**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"La Calidad del Servicio y Nivel de Satisfacción de Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal"**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



  
**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
Jefe de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este

JPMPR

**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

## **Apéndice F. Aprobación de Turnitin de la Tesis**



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Dictamen Final

Vista la Tesis:

**“La Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal - 2016.”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

**MUÑOZ GUILLEN, ISABEL**

Considerando:

Que, se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que, la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis, así como el documento respectivamente; indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo determinado.

Comuníquese y archívese.

Lima, 27 de febrero de 2017



*Dr. Oscar Rafael Guillen Valle PhD.*

Doctor of Philosophy – PhD  
Ingeniero Químico  
CIP 75906

*Dr. Edwin Alberto Martínez López*  
Ingeniero Industrial  
CIP: 19365



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, **Dr. Oscar Rafael Guillen Valle PhD.**, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"La Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal - 2016"** del estudiante **MUÑOZ GUILLEN, ISABEL**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato **26.00%** verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 06 marzo del 2017



  
**Dr. Oscar Rafael Guillen Valle PhD.**  
Doctor of Philosophy – PhD  
Ingeniero Químico  
CIP 75906







## **Apéndice G. Encuesta**

## ENCUESTA

### DATOS GENERALES

SEXO	(F)	(M)
EDAD		
TIPO DE VIOLENCIA	FISICA ( )	PSICOLOGICA ( )
LUGAR	CALLE ( )	CASA ( )
	CENTRO LABORAL ( )	CENTRO DE ESTUDIO ( )

Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Indeciso	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

### DATOS ESPECIFICOS

Escala		1	2	3	4	5
1	Durante su permanencia en las instalaciones el personal le brindo un trato cordial y amable.					
2	El personal respeta el orden de llegada de los usuarios.					
3	El tiempo de espera para ser atendido es de aproximadamente de 20 minutos.					
4	Recibe indicaciones sobre la atención mientras espera ser atendido.					
5	El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema.					
6	Cuando el usuario tiene un problema el personal muestra deseo sincero de resolverlo.					
7	El personal respeta la privacidad durante el proceso para ser atendido.					
8	El personal de la División lo orienta sobre el examen que se va a realizar.					
9	Usted comprende las indicaciones relacionadas Con el tipo de examen que se va a realizar.					
10	El personal lo orienta sobre el trámite que está realizando en la División.					
11	Lo mantiene informado sobre los momentos en que se van a desempeñar los servicios.					
12	Cuando esta organización promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple.					
13	Esta división desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.					
14	Los equipos con que cuentan estas oficinas son modernos					
15	Se usa material relacionado con el servicio que brinda esta División (Folletos)					

16	Cree usted que él personal se preocupa de cuidar los intereses de los usuarios					
17	La atención que se le brinda durante el examen que se realiza					
18	Cree que el profesional que la evalúa mantiene un trato cordial con usted					
19	Está de acuerdo con la fecha del examen que se le brindo.					
20	Usted desearía ser atendido inmediatamente					
21	Cree usted que la División cuenta con la cantidad personal apropiado para una atención adecuada					
22	Usted prefiere ser atendida en una sesión.					

## **Apéndice H. Artículo Científico**

## ARTICULO CIENTIFICO

### 1. TITULO

La Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

### 2. AUTORA

Br. Muñoz Guillen, Isabel

Correo electrónico: [imunozguillen@hotmail.com](mailto:imunozguillen@hotmail.com)

Afiliación institucional: Ministerio Público- Gerencia General

### 3. RESUMEN

La Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal Nacional, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la variable calidad de servicio y la variable nivel de satisfacción, siendo un estudio de enfoque descriptivo porque proporciona al investigador orientación para la realización de un determinado estudio, correlacional porque se examina la relación que existe dos o más variables sujetas a estudio y de corte Transversal porque permite estudiar la relación que existe entre la dos variables.

El problema General que se planteo fue demostrar ¿Qué relación existe en la Calidad y el Nivel de Satisfacción de Atención de la Víctima de Violencia atendida en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal?

El objetivo planteado es determinar la Calidad y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal

La Hipótesis alternativa es: Existe una relación significativa entre la Calidad y el Nivel de Satisfacción de Víctimas de Violencia atendida en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

Se ha llegado a la conclusión que existe una relación directa y significativa: es decir mayor nivel de calidad de servicio el nivel de satisfacción aumentara, demostrando que para la Hipótesis específica Fiabilidad y Nivel de Satisfacción de la víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense existe una relación directa y significativa, lo que implica que a mayor fiabilidad de los usuarios mayor será la satisfacción del servicio, así como para la Hipótesis específica

Cortesía y Nivel de Satisfacción se ha demostrado que existe un relación directa y significativa, lo que implica que a mayor cortesía en la atención por parte del personal al usuario, mayor será la satisfacción del servicio.

#### **4. PALABRAS CLAVES**

La Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción.

#### **5. ABSTRACT**

The present work of research entitled: the quality of the service and level of satisfaction of victims of violence served in it Division Clinical Forensic of the Institute of Medicine Legal national, has as objective main determine the relationship between the variable quality of service and it variable level of satisfaction, being a study of approach descriptive because provides to the researcher orientation for the realization of a determined study correlational because discussed the relationship that exists two or more subject to study and cross cutting variables because it allows to study the relationship between the two variables.

The problem General that is raise was show ¿what relationship exists in the quality and the level of satisfaction of attention of the victim of violence attended in the Division Clinical Forensic of the Institute of medicine Legal?

The stated objective is to determine the quality and the level of satisfaction of the victims of violence seen in the Forensic Clinical Division of the Instituto de Medicina Legal.

The Hypothesis alternative is: There is a relationship significant between the quality and level of Satisfaction of Victims of Violence served in the Clinical Forensic Division of the Institute of Legal Medicine.

Is has arrived to the conclusion that exists a relationship direct and significant: i.e greater level of quality of service the level of satisfaction increase, showing that for it hypothesis specifies reliability and level of satisfaction of the victims of violence served in the Division clinical forensic exists a relationship direct and significant, what implies that to greater reliability of then users greater will be the satisfaction of the service as well as for the hypothesis specifies courtesy and satisfaction level has shown that there is a direct and meaningful relationship which

implies that more courtesy in the attention from the staff to the user, the greater the satisfaction of service.

## **6. KEYWORDS**

Quality of Care and Level of Satisfaction

## **7. INTRODUCCION**

En una investigación realizada sobre “Medición de la calidad de atención en los servicios de rehabilitación (Diz, 2010) el propósito de este trabajo fue evaluar la calidad de atención en el servicio de rehabilitación del Hospital “Francisco Antonio Risquez”, determinando así, cuales aspectos deben ser considerados para la medición de calidad de atención.

A pesar de que el déficit de la calidad, el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería recibida fue alta. Estos resultados indican que la institución necesita para centrar sus objetivos, en un sistema de evaluación continua de la calidad de la atención, con el objetivo de atender a las expectativas de los pacientes. (Santana.J., 2014)

En conclusión, Calidad del servicio y Satisfacción son dos constructos distintos, pero estrechamente relacionados (Hurley, 1998). Según autores la calidad es una causa de la satisfacción (Pasuraman, 1985b); Oliver R., 1993b;) (De Ruyter, 1997), mientras que para otros es una consecuencia de la misma (Bitner, 1990); (Bolton, 1991b).

Se puede señalar que Urquiaga D. (13) (D., 2002) realizó la investigación: “Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada – Red de Salud II Cajamarca, 2000”. El estudio consistió en un trabajo prospectivo, exploratorio con el objetivo de medir la calidad de servicio en el usuario externo del Centro de Salud La Encañada-Cajamarca.

De la misma forma Alva E., Barrera K. y Chucos J. (12) (Alva E., 2002) desarrollaron un estudio en otro establecimiento de salud de primer nivel (ubicado en el Distrito de Ventanilla) que depende de la Dirección de Salud de la Marina. En la investigación titulada: “Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla-2002”, abordan las cinco dimensiones de la calidad de la atención expresado en la

satisfacción del usuario: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La calidad de la atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos según lo vertido por Ortiz r., Muñoz s., Lechuga d. y Torres e (Ortiz R.).

Asimismo, el usuario externo se constituye en el foco de atención en sus percepciones y juicios de valor que son medidos a través de encuestas, cuyo análisis de resultados son utilizados para mejorar y sensibilizar permanentemente a todos los actores sociales dentro y fuera de la organización.

Como se puede apreciar en la Calidad de Servicio se mide: Fiabilidad, Trato Cordial y Amable, Respeto, Interés en la persona y su problema, información completa y oportuna y entendida por el usuario.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad que influye en la utilización y continuidad del servicio y sobre todo en el comportamiento es decir, la capacidad de comprender.

En el aspecto metodológico el estudio fue importante en la medida que los resultados obtenidos se establece la relación existente entre la Calidad de Atención y el Nivel de Satisfacción, siendo analizado por un instrumento para obtener la confiabilidad.

Podemos mencionar que estos resultados de la presente investigación permitirán a la División Clínico Forense, ejecutar decisiones y aplicaciones oportunas en favor de nuestros usuarios, con el objeto de seguir mejorando la satisfacción de los usuarios.

Qué relación existe en la Calidad de Servicio y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal?. Determinar la relación de la Calidad de Servicio y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.



## 8. METODOLOGIA

La presente investigación hace uso del enfoque descriptivo y correlacional, como menciona (Sampieri, 2014) se busca especificar las propiedades importantes, de un fenómeno que sea sometido a un análisis, se puede medir o evaluar diversos aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, en el caso del enfoque correlacional, se tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto particular). Los estudios correlacionales miden las dos a mas variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

Por otra parte, este estudio tiene un diseño de investigación transversal en el cual la recolección de datos se hará en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

La presente investigación tiene un Diseño **Descriptivo**, el mismo que proporciona al investigador guías u orientación para la realización de un determinado estudio. Diseño **Correlacional** examina la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio. Esta investigación descriptivo correlacional, porque se describió las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables, en términos correlacionales y función de causa-efecto.

Teniendo en cuenta que anualmente se atienden 66205 víctimas en La División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal, un 30% corresponde a violencia, es decir que nuestra población a estudiar es de 19862; la muestra será probabilística la cual estará constituida con 377 personas que acuden a las instalaciones de la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

De acuerdo a lo presentado por (Hernandez, Concepto de Muestra, 2014), la muestra se define como un subgrupo de la población que debe ser representativa de ella.

Probabilístico no intencionado para lo cual se hará uso de la formulada establecida para poblaciones finitas. Será probabilística porque se refiere “al subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos (otros H. y., 2010).

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación.

Según, (Sanchez, 2010) el Procesamiento de datos, se realizara mediante el software SPSS en su Versión 22, con el cual se establecerán con apoyo de la estadística.

## 9. RESULTADOS

### Fiabilidad

*Tabla 17* Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
<b>Casos</b>	<b>Válidos</b>	377	100,0
	<b>Excluidos<sup>a</sup></b>	0	,0
	<b>Total</b>	377	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

*Tabla 18* Alfa de cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos	Intervalos	Interpretación
,856	22	De 01 a 20	Poca Confiabilidad
		De 21 a 40	Baja Confiabilidad
		De 41 a 60	Confiable
		De 61 a 80	Muy Confiable
		De 81 a 100	Excelente Confiabilidad

*Nota:* Sánchez (2011).

Con un coeficiente Alfa de Cronbach =0.856, nos indica que los elementos del cuestionario tienen un alto grado de relación y tienen una alta consistencia interna de la escala en su conjunto. Es decir la confiabilidad del instrumento es aceptable.

## Resultados según indicadores agrupados en la dimensiones de la calidad de servicio

Tabla 19. Indicadores de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio

<b>Dimensión Fiabilidad</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Desacuerdo	36	9,55	9,5
Indeciso	68	18,04	18,0
De acuerdo	210	55,70	55,7
Totalmente de acuerdo	63	16,71	16,7
Total	377	100,0	100,0

Cuando se le consultó a las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medición Legal sobre qué tan fiable le resultaba la atención, abordando Indicadores como el interés, el buen servicio, y el cumplimiento del tiempo; el 55.7% se mostró de acuerdo con la atención, es decir que les daba fiabilidad en la atención en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. Así mismo un 16.71 % se mostró total mente de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión de la fiabilidad.

Tabla 20 Indicadores de la dimensión cortesía de la variable calidad de servicio

<b>Dimensión Cortesía</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Desacuerdo	36	9,55	9,5
Indeciso	36	9,55	9,5
De acuerdo	236	62,60	62,6
Totalmente de acuerdo	69	18,30	18,3
Total	377	100,0	100,0

Cuando se le consultó a las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medición Legal sobre la Cortesía en la atención; el 62.6% se mostró de acuerdo con la atención, es decir que tenían la percepción de la buena Cortesía en la atención de los profesionales de la División Clínico Forense

del Instituto de Medicina Legal. Así mismo un 18.30 % se mostró total mente de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión de la Cortesía.

*Tabla 21* Indicadores de la dimensión credibilidad de la variable calidad de servicio

<b>Dimensión Credibilidad</b>			
	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido
De acuerdo	245	64,99	65,0
Totalmente de acuerdo	132	35,01	35,0
Total	377	100,0	100,0

Cuando se le consultó a las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medición Legal sobre la Credibilidad en la atención; el 64.99% se mostró de acuerdo con la atención, es decir que creen en sus buenas prácticas de los profesionales de la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. Así mismo un 35.01 % se mostró total mente de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión de la Credibilidad.

### **Resultados según indicadores agrupados en la dimensiones del Nivel de Satisfacción**

*Tabla 22* Indicadores de la dimensión comunicación de la variable nivel de satisfacción

<b>Dimensión Comunicación</b>			
	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido
<i>Indeciso</i>	62	16,45	16,4
<i>De acuerdo</i>	277	73,47	73,5
<i>Totalmente de acuerdo</i>	38	10,08	10,1
<i>Total</i>	377	100,0	100,0

Cuando se le consultó a las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense se le consultó a las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal sobre la comunicación que tenía el personal en la atención; el 73.47% se mostró de acuerdo con la atención, es decir que estaban conforme con la comunicación que tenía el personal y profesionales

de la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. Así mismo un 10.08% se mostro totalmente de acuerdo con la atención en la dimensión de la Comunicación.

*Tabla 23* Indicadores de la dimensión actitud de la variable nivel de satisfacción

<b>Dimensión Actitud</b>			
	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido
Indeciso	72	19,10	19,1
De acuerdo	305	80,90	80,9
Total	377	100,0	100,0

Cuando se le consultó a las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal sobre la Actitud que tenía el personal en la atención; el 80.90 % se mostró de acuerdo con la actitud en la atención, es decir que tenían la percepción de la buena Actitud en la atención de los profesionales de la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

*Tabla 24* Indicadores de la dimensión tiempo de respuesta de la variable nivel de satisfacción

<b>Dimensión - Tiempo de Respuesta</b>			
	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido
De acuerdo	288	76,39	76,4
Totalmente de acuerdo	89	23,61	23,6
Total	377	100,0	100,0

Cuando se le consultó a las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal sobre el Tiempo de Respuesta en la atención; el 76.39% se mostró de acuerdo con el Tiempo de Respuesta en la atención, es decir que para los encuestados están conformes con el Tiempo de Respuesta en la atención de los profesionales de la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. Así mismo un 23.61 % se mostró total mente de acuerdo con el Tiempo de Respuesta manifestando un nivel de satisfacción alto.

### Resultados según la Variable de Calidad de Atención

Tabla 25 Indicadores de la variable calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indeciso	36	9,55	9,5
De acuerdo	272	72,15	72,1
Totalmente de acuerdo	69	18,30	18,3
Total	377	100,0	100,0

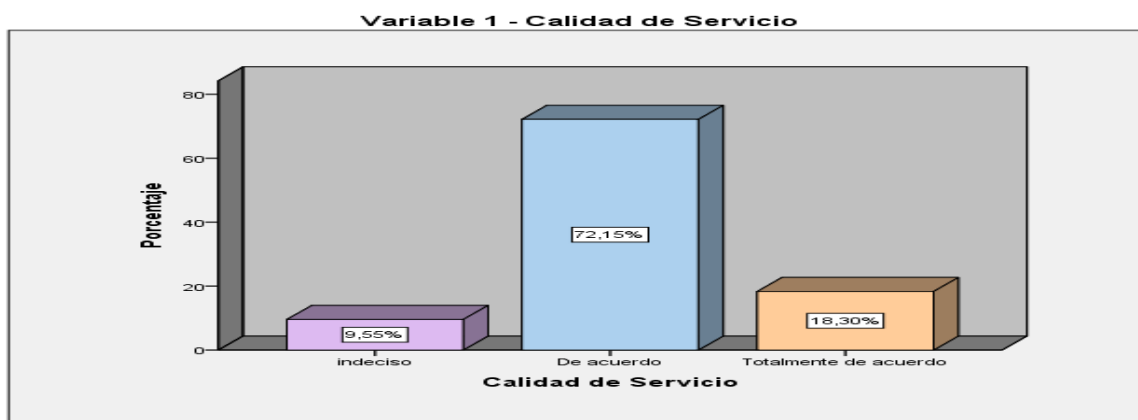


Figura 9 Indicadores de la variable calidad de servicio

Analizando las dimensiones en su conjunto, y sumando la puntuación, y recodificándolas tenemos los resultados de cómo perciben la calidad de atención los usuarios o víctimas atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. El 72,15 % se manifiesta como de acuerdo con la calidad de servicio, es decir están conformes con la calidad de servicio, mientras un 18,30 % está muy conforme y están totalmente de acuerdo con la calidad.

### Resultados según la Variable Nivel de Satisfacción

Tabla 26 Indicadores de la variable nivel de satisfacción.

#### Nivel de Satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
De acuerdo	314	83,29	83,3
Totalmente de acuerdo	63	16,71	16,7
Total	377	100,0	100,0

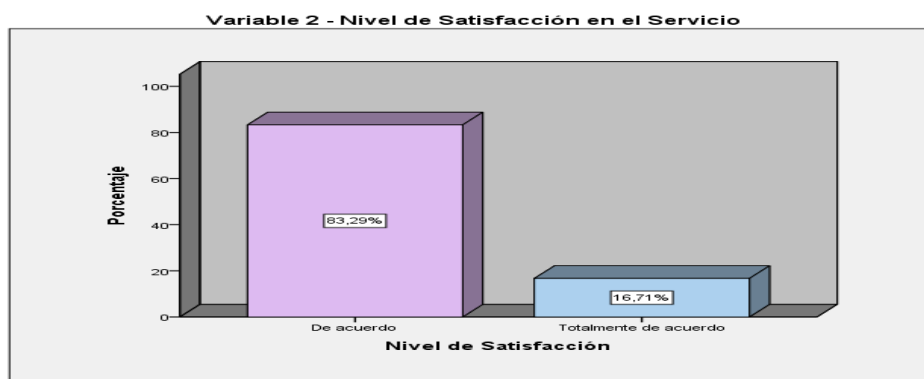


Figura 10 Indicadores de la variable nivel de satisfacción

Analizando las dimensiones en su conjunto, y sumando la puntuación, y recodificándolas tenemos los resultados del Nivel de Satisfacción en el Servicio de atención de los usuarios o víctimas atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. El 83,29 % se manifiesta como de acuerdo con el servicio de atención, es decir están Satisfechos con el servicio de atención, mientras un 16,71 % está muy Satisfecho, y están totalmente de acuerdo con el servicio.

## Pruebas de Hipótesis

### Hipótesis General:

**Correlación de la Calidad del servicio y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.**

Tabla 27 Correlación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción

Correlaciones					
				Calidad del Servicio	Nivel de Satisfacción
Rho Spearman	de	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	de 1,000	,807**
			Sig. (bilateral)		,000
			N	377	377
	de	Nivel de Satisfacción	Coeficiente de correlación	de ,807**	1,000
			Sig. (bilateral)		,000
			N	377	377

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Podemos interpretar que el valor de Rho de Spearman es de 0,807\*\* lo que podemos afirmar que presenta una correlación significativa en el nivel de 0,01bilateral, lo que significa que hay un 99.00% de aceptación y 1.00% de rechazo en ambas colas o 0,50% de error en cada cola, asimismo el valor de sigma bilateral o p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que podemos interpretar que acepta la hipótesis alterna “ La Calidad de Servicio tiene una relación positiva con el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense” y se rechaza la hipótesis nula planteada.

### Hipótesis Específica 1:

**Correlación de la Fiabilidad el nivel de satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.**

*Tabla 28* Correlación entre fiabilidad y el nivel de satisfacción  
**Correlaciones**

			Fiabilidad	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	de Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	377	377
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	377	377

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Podemos interpretar que el valor de Rho de Spearman es de 0,715\*\* lo que podemos afirmar que presenta una correlación significativa en el nivel de 0,01(2colas), lo que significa que hay un 99.00% de aceptación y 1.00% de rechazo en ambas colas o 0,50% de error en cada cola, asimismo el valor de sigma bilateral o p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que podemos interpretar que acepta la hipótesis específica “ La Fiabilidad y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal” tienen una relación directa y significativa y se rechaza la hipótesis nula planteada.

### Hipótesis Específica 2:

**Correlación de la Cortesía y el nivel de satisfacción en la atención de las**



## Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

Tabla 29 Correlación entre la cortesía y el nivel de satisfacción

Correlaciones					
				Nivel de satisfacción	Cortesía
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación		1,000	,733**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		377	377
	Cortesía	Coeficiente de correlación		,733**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		377	377

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Podemos interpretar que el valor de Rho de Spearman es de 0,733\*\* lo que podemos afirmar que presenta una correlación significativa en el nivel de 0,01(2colas), lo que significa que hay un 99.00% de aceptación y 1.00% de rechazo en ambas colas o 0,50% de error en cada cola, asimismo el valor de sigma bilateral o p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que podemos interpretar que acepta la hipótesis específica “ La Cortesía y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal” tienen una relación directa y significativa y se rechaza la hipótesis nula planteada.

### Hipótesis Específica 3:

## Correlación de la Credibilidad y el nivel de satisfacción de Servicio de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

Tabla 30 Correlación entre la credibilidad y el nivel de satisfacción

Correlaciones					
				Nivel de satisfacción	Credibilidad
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación		1,000	-,020
		Sig. (bilateral)		.	,694
		N		377	377
	Credibilidad	Coeficiente de correlación		-,020	1,000
		Sig. (bilateral)		,694	.
		N		377	377

Podemos interpretar que el valor de Rho de Spearman es de  $-.020$  lo que podemos afirmar que no presenta una correlación significativa y solo existe un nivel de significancia de 0.05, asimismo el valor de sigma bilateral o p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que podemos interpretar que acepta la hipótesis nula “ No existe una relación y significativa entre la credibilidad y el nivel de satisfacción de las víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense”

## **10. DISCUSION**

### **1. Discusión de la Hipótesis General:**

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. Se puede interpretar que para la variable 1 Calidad de atención se presenta que el 9.55% de casos han respondido que están indecisos, el 72.15% consideran de acuerdo con la calidad de atención y el 18,30% totalmente de acuerdo, estableciéndose que la variable tiene relación con el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. Interpretando que la hipótesis específica 1 tiene relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción.

### **2. Discusión de la Hipótesis Específica 1.**

Determinar si existe una relación significativa entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. Se puede interpretar que para la Hipótesis específica 1 la fiabilidad se presenta con un desacuerdo del 9.55%, el 18.04% indeciso, el 55.70% de acuerdo y el 16.71% totalmente de acuerdo, quedando establecido que si existe una relación significativa entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

### **3. Discusión de la Hipótesis Específica 2:**

Determinar si existe una relación significativa entre la Cortesía y el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. Se puede interpretar que para la Hipótesis

especifica 2 la cortesía se presenta con un desacuerdo del 9.55%, indecisos un 9.55%, de acuerdo un 62.60% y totalmente de acuerdo un 18.30%, quedando establecido que si existe una relación significativa entre la cortesía y el nivel de satisfacción las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

#### 4. Discusión de la Hipótesis Específica 3:

Determinar la relación entre la credibilidad y el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. Se pudo interpretar que para la Hipótesis específica 3 credibilidad se presenta con un 64.99% de acuerdo y un 35.01% totalmente de acuerdo quedando establecido que si existe una relación significativa entre la credibilidad y el nivel de satisfacción las víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal.

## 11. CONCLUSIONES

### Primera :

Podemos interpretar que el valor de Rho de Spearman es de 0,807\*\* lo que podemos afirmar que presenta una correlación significativa en el nivel de 0,01bilateral, lo que significa que hay un 99.00% de aceptación y 1.00% de rechazo en ambas colas o 0,50% de error en cada cola, asimismo el valor de sigma bilateral o p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que podemos interpretar que acepta la hipótesis alterna “ La Calidad del Servicio tiene una relación positiva con el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense” y se rechaza la hipótesis nula planteada.

### Segunda :

Podemos interpretar que el valor de Rho de Spearman es de 0,715\*\* lo que podemos

afirmar que presenta una correlación significativa en el nivel de 0,01(2colas), lo que significa que hay un 99.00% de aceptación y 1.00% de rechazo en ambas colas o 0,50% de error en cada cola, asimismo el valor de sigma bilateral o p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que podemos interpretar que acepta la hipótesis específica “ La Fiabilidad y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de

Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal” tienen una relación directa y significativa y se rechaza la hipótesis nula planteada.

### **Tercera :**

Podemos interpretar que el valor de Rho de Spearman es de 0,733\*\* lo que podemos afirmar que presenta una correlación significativa en el nivel de 0,01(2colas), lo que significa que hay un 99.00% de aceptación y 1.00% de rechazo en ambas colas o 0,50% de error en cada cola, asimismo el valor de sigma bilateral o p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que podemos interpretar que acepta la hipótesis específica “ La Cortesía y el Nivel de Satisfacción de las Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal” tienen una relación directa y significativa y se rechaza la hipótesis nula planteada.

### **Cuarta :**

Podemos interpretar que el valor de Rho de Spearman es de -,020 lo que podemos afirmar que no presenta una correlación significativa y solo existe un nivel de significancia de 0.05, asimismo el valor de sigma bilateral o p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que podemos interpretar que acepta la hipótesis nula “ No existe una relación y significativa entre la credibilidad y el nivel de satisfacción de las víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense”

## **12. REFERENCIAS**

- Alet, J. (1994). *Marketing relacional. Como obtener clientes leales y rentables*. Barcelona: Gestion 200.
- Alva E., B. K. (2002). Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Naval de Ventanilla. *Tesis para optar el Grado de Licenciada en Enfermería*. PERU.
- ANDÍA C., P. A. (s.f.). *Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar*. Obtenido de [http://sisbid.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002\\_n20/satis\\_unmsm.htm](http://sisbid.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002_n20/satis_unmsm.htm)

- Bisquerra, R., Alcaraz, I., Gómez, A., Latorre, A., Martínez, F., Massot, I., y otros. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid-España: La Muralla. S.A.
- Bitner, M. (1990). *Evaluating service encounters The effects of physical surroundings and employee responses*. Journal of Marketing 71-84.
- Bloemer, J. R. (1998).
- Bolton, R. &. (1991b). *A multistage model of customers assessments of service quality and value*. Journal of Customer Research 275-284.
- Carrasco, D. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima-Perú: Cedeprim-Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Caruana, A. M. (2000). *Service quality and satisfaction- the moderating role of value*. . European Journal of Marketing.
- D., U. (2002). Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada-Red de Salud II,. *Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública*. CAJAMARCA, PERU.
- De Ruyter, K. B. (1997). *Merging services quality and service satisfaction. An empirical test of an integrative model*. Journal of Economic Psychology 387-406.
- Diz, L. (2010). *Medición de la calidad de atención en los servicios de rehabilitación (servicio de rehabilitación del Hospital Francisco Antonio Risquez*. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/bibliotecaca/marc/texto/AAS0306.pdf>
- E., R. (2004). Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía del Hospital Naylamp-ESSALUD. *TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGISTER EN SALUD PUBLICA CON MENCION EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD*. LAMBAYEQUE- PERU.
- Ferrer, J. (2010). SECCION 02 HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL. *HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL, PRINCIPAL*.
- Hernandez. (2010). *Metodología de la investigación*. et, al.
- Hernandez. (2014). *Concepto de Muestra*. et Al pag 173.
- Hernandez. (2014). *Concepto de Población*. et al pag. 174.

- Hernandez Sampieri, R. (2010 pag.149). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw-Hill Education.
- Hernandez Sampieri, R. (2010 pag 120). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernandez, e. A. (2014). *Técnica de la Encuesta*. A.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5a. edición ed.). México: México: McGraw-Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta edición ed.). México: Mc. Graw Hill.
- Hurley, R. &. (1998). *Alternative indices for monitorin customer perceptions of service quality a comparative evaluation in a retail context*. Journal of the Academy of Marketing Sciencie 20-21.
- J., D. T. (SEP 1996). *Trough the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception*. *Obstetrics and Gynecology* 88. PAG 415-475.
- J., E. (2004). Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz. *Tesis para optar el Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud*. UPCH. LIMA, CHICLAYO, PERU.
- Kouzes, P. (1996). *CREDIBILIDAD* pag 69. ARGENTINA: GRANICA.
- Lee, H. L. (2000). *The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction*. Journal of Services Marrketing 271-231.
- Marroquin, R., Villegas, L., Sanchez, R., & De Castillo, V. (2011). *Teoria y praxis de la investigacion cientifica*. Lima: San Marcos.
- Mejia, E. (2008). *Estadística inferencial aplicada*. Lima-Perú.
- METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION, P. Y. (JULIO de 2010). págs. <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.pe/2010/07/poblacion-y-muestra.html>.
- ORTIZ R., M. S. (2003). Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo. *Revisa Panamericana de Salud Publica*, 229-238.
- otros, H. y. (2010). *Poblacion*. A pag. 176.
- Pasuraman, A. V. (1985b). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Markeking 41-50.

- Ramirez-Sanchez T., N.-A. P.-L. (1994). *Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, 1994: En Salud Pública de México. Cuernavaca,.* Recuperado el octubre de 2003, de <http://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/y0400102.pdf>
- Salud, M. D. (s.f.). *Manual de Estandares para Hospitales e Institutos Especializados.* Ob Cit.57 y 58.
- Sampieri. (2014). *Metodología de la investigación.*
- Sanchez, S. (2010). *Metodología: El curso, CEDEPRIM.* Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Santana.J., B. A. (2014). *Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching.* Obtenido de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4292634>.

**CHECK-LIST**Docente: Dr. Oscar Rafael Guillen Valle PhD.Tesis: Munoz Qui Ken IschilTítulo: "La Calidad del servicio y el Nivel de Satisfacción de Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínica Forense del Instituto de Medicina del - 2016"

Fecha: \_\_\_\_\_

Revisor: Dr. Edwin Alberto Martínez López

Criterios	Sí	No
<b>Formato:</b>		
Arial 12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alineación en justificado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Margen izquierdo e inferior en 3 cm y derecho y superior en 2,5 cm	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interlineado en 1.5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sangría en primera línea en 1.25 cm en el segundo párrafo luego de un título o subtítulo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Título:</b>		
Contiene las variables del problema de la investigación e informa adecuadamente el contenido del trabajo. (Máximo 15 palabras).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Carátula:</b>		
La carátula tiene el logo de la Escuela de Postgrado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Está el título de la tesis (redactado en forma de oración, no en mayúsculas)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coloca el grado a optar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coloca los nombres y apellidos tanto del autor como del asesor de la tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coloca la sección de postgrado a la que pertenece el autor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coloca la línea de investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coloca el lugar y año	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Páginas preliminares:</b>		
La numeración va centrada en números romanos en minúscula (i, ii, iii, etcétera).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Página del Jurado:</b>		
Tiene la página en la que el jurado da el visto bueno para poder sustentar la tesis.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Dedicatoria:</b>		
Coloca una frase o párrafo en el cual se indica la persona o personas a las que va dedicada la tesis.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respetar el margen de 7.5 cm hacia la derecha en la parte inferior derecha de la página.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Agradecimiento:</b>		



Coloca los nombres de las personas y las instituciones a las cuales el autor reconoce que sin su ayuda no habría podido realizar la tesis.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Respetar el margen de 7.5 cm hacia la derecha en la parte inferior derecha de la página.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Declaratoria de autenticidad:</b>		
Está la declaración que hace el autor en la que asevera bajo juramento que la totalidad de la tesis es de su autoría negando cualquier tipo de plagio y/o autoplagio.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Presentación:</b>		
Coloca en una sola página en la presentación de la tesis al jurado a modo de resumen la tesis (presentación que va desde el título, los capítulos, llegando hasta la solución u objetivo de la tesis).	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Índice:</b>		
Consigna las partes de la tesis de modo esquemático con las páginas correspondientes a cada una de ellas.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ninguna de las partes va en mayúsculas, sino en estilo tipo oración.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Resumen:</b>		
Describe de modo sumario el contenido de la tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	
Indica el espacio-temporalidad de la investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	
Indica las teorías en las que se enmarca la tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	
Indica los métodos empleados	<input checked="" type="checkbox"/>	
Indica el tipo de investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	
Indica la población, la muestra, los instrumentos usados	<input checked="" type="checkbox"/>	
Indica por último la conclusión a la que se llegó	<input checked="" type="checkbox"/>	
No excede la cantidad de una página	<input checked="" type="checkbox"/>	
Está escrito a modo de prosa	<input checked="" type="checkbox"/>	
Al final incluye (mínimo tres, máximo cinco) palabras clave	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Abstract:</b>		
Traduce correctamente al inglés el Resumen y las palabras clave	<input checked="" type="checkbox"/>	
No traduce los nombres propios en castellano	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Resumen en un tercer idioma:</b>		
Traduce correctamente al portugués (u otro idioma) el Resumen y las palabras clave	<input checked="" type="checkbox"/>	
No traduce los nombres propios en castellano	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Introducción:</b>		
Presenta de modo preliminar de qué versa la investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	
Presenta de modo preliminar el tema	<input checked="" type="checkbox"/>	
Presenta de modo preliminar el contenido de los capítulos	<input checked="" type="checkbox"/>	
Presenta de modo preliminar el objetivo que se pretende	<input checked="" type="checkbox"/>	
La extensión va de las 5 a las 15 páginas	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Cuerpo de la Tesis (capítulos):</b>		

Coloca la numeración en arábigos centrada	—	
<b>Realidad Problemática:</b>		
Describe con las propias palabras la realidad que motivó la investigación	—	
Plantea la problemática a la luz o comparativamente con la realidad nacional e internacional	—	
<b>Formulación del problema:</b>		
Formula el problema de modo objetivo en una pregunta general y en preguntas específicas	—	
La pregunta general incluye las variables de estudio	—	
Las preguntas específicas incluyen las dimensiones de las variables	—	
<b>Justificación, relevancia y contribución:</b>		
Establece la relevancia y aportes de la investigación en diversos aspectos (teórico, social, metodológico, etcétera)	—	
<b>Teórica:</b>		
Formula la importancia, relevancia y contribución teórica de la investigación	—	
<b>Práctica (si corresponde):</b>		
Formula la importancia, relevancia y contribución práctica de la investigación	—	
<b>Metodológica (si corresponde):</b>		
Formula la importancia, relevancia y contribución de la metodología usada en la investigación	—	
<b>Social (si corresponde):</b>		
Formula la importancia, relevancia y contribución social, esto es, qué tanto contribuye en la sociedad la tesis	—	
<b>Epistemológica (si corresponde):</b>		
Formula la importancia, relevancia y contribución epistemológica, esto es, si la tesis contribuye a incrementar los conocimientos científicos y/o ayuda a resolver problemas de la ciencia. Es exigencia en las tesis doctorales.	—	
<b>Objetivo General:</b>		
Expresa en una oración que empieza con verbo en infinitivo el objetivo general de la investigación	—	
Incluye las variables de estudio	—	
<b>Objetivos Específicos:</b>		
Expresa en varias oraciones que empiezan con verbo en infinitivo los objetivos específicos de la investigación	—	
Incluyen las dimensiones de las variables	—	
<b>Marco referencial:</b>		
<b>Antecedentes Nacionales e Internacionales:</b>		
Consigna: - autor - año - título - objetivo - tipo de investigación	—	

- población y muestra	✓	
- resultados	✓	
- conclusiones	✓	
Tienen relación directa o indirecta con la tesis	✓	
Indicar el autor y el título de la investigación	✓	
Presenta las principales ideas de la investigación	✓	
Presenta la metodología utilizada de la investigación	✓	
Presenta las teorías usadas de la investigación	✓	
Presenta los resultados de la investigación	✓	
Explica por qué sería importante tal antecedente para la propia investigación	✓	
<b>Marco teórico:</b>		
Presenta, a modo explicativo y con comentarios, las teorías sobre las variables de la tesis	✓	
Escrito en prosa por el autor de la tesis sin ningún tipo de plagio	✓	
Consigna autores y referencias (según formato APA)	✓	
Hace uso de citas textuales (breves o extensas según formato APA)	✓	
Demuestra manejo teórico de sus variables	✓	
No es un glosario de términos	✓	
Maneja una redacción limpia, correcta y clara	✓	
Muestra dominio al explicar cada teoría	✓	
<b>Perspectiva teórica:</b>		
Toma partido por una de las teorías expuestas en el subcapítulo inmediato anterior	✓	
<b>Hipótesis y variables:</b>		
<b>Hipótesis General:</b>		
Formula, a modo de aseveración, la hipótesis general	✓	
Tiene correlación y correspondencia con el problema general y el objetivo general de la tesis	✓	
Incluye las variables	✓	
<b>Hipótesis Específicas:</b>		
Formula, a modo de aseveración, las hipótesis específicas	✓	
Tiene correlación y correspondencia con los problemas específicos y los objetivos específicos de la tesis	✓	
Incluye las dimensiones de las variables	✓	
<b>Identificación de variables:</b>		
Coloca las variables y se identifica su naturaleza (independiente, dependiente, etcétera)	✓	
<b>Descripción de variables:</b>		
Describe las variables tanto en su definición conceptual como operacional.	✓	
<b>Definición conceptual:</b>		
Define cada variable en cuanto su concepto, esto es, en tanto que responda a la pregunta sobre el qué es	✓	
Definición del concepto de modo breve y conciso	✓	



<b>Definición operacional:</b>		
Indica qué operaciones o actividades se deben realizar para poder medir una variable	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Operacionalización de variables:</b>		
Consigna los indicadores con los cuales se va medir las variables de la investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Marco metodológico:</b>		
<b>Tipo de investigación:</b>		
Consigna el tipo de investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	
Consigna el diseño de investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	
Consigna la naturaleza de investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	
Consigna el enfoque de investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	
Consigna el nivel de investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	
Expone por qué la presente investigación es de tal tipo, diseño, naturaleza, enfoque y nivel	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Población, muestra y muestreo:</b>		
Presenta de modo correcto la población, la muestra y el muestreo	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Criterios de selección (si corresponde):</b>		
Explica y justifica el muestreo que se ha usado para obtener la muestra	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b>		
Describen las técnicas con las cuales se hizo la recolección de datos así como los instrumentos usados	<input checked="" type="checkbox"/>	
Los instrumentos tienen correspondencia con el tipo de investigación y con la muestra	<input checked="" type="checkbox"/>	
Presenta la ficha técnica del instrumento	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Validación y confiabilidad del instrumento (si corresponde):</b>		
Expone y define la validación del instrumento	<input checked="" type="checkbox"/>	
Expone y define la confiabilidad del instrumento	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Procedimientos de recolección de datos:</b>		
Describe cada procedimiento que se llevó a cabo para recolectar los datos	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Métodos de análisis e interpretación de datos:</b>		
Describe de modo claro y conciso los métodos por los cuales se realizaron los análisis e interpretación de datos	<input checked="" type="checkbox"/>	
Consigna los autores y teorías por las cuales hizo el análisis e interpretación de datos	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Consideraciones éticas (si corresponde):</b>		
Consigna concisamente que se han respetado las normas básicas de convivencia así como la moral y buenas costumbres	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Resultados:</b>		
<b>Presentación de resultados (descriptivos) (inferenciales) (si corresponde):</b>		
Interpreta y/o analiza de modo descriptivo o inferencial (según corresponda) las tablas y figuras de las estadísticas que son obtenidas por un programa estadístico	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Contrastación de las hipótesis (si corresponde):</b>		

Contrasta la hipótesis general según los resultados presentados	/	
Contrasta las hipótesis específicas según los resultados presentados	/	
<b>Discusión:</b>		
Expone, explicar y discute los resultados de la investigación con las teorías presentados en el capítulo dos	/	
Expone, explicar y discute los resultados de los antecedentes presentados en el capítulo dos	/	
Hace uso de referencias y citas textuales (siguiendo el formato APA)	/	
Demuestra con suficiencia su maestría respecto al tema desarrollado a lo largo del documento	/	
Hace uso de la perspectiva teórica expuesta en el capítulo dos	/	
<b>Conclusiones:</b>		
Redacta de modo conciso, suficiente y argumentativo	/	
Enumera las conclusiones	/	
Tienen correlación con los resultados del capítulo cinco	/	
La cantidad de conclusiones concuerda con los objetivos e hipótesis específicas	/	
<b>Recomendaciones:</b>		
Redacta de modo conciso y suficiente recomendaciones y sugerencias que se siguen lógicamente de los resultados, las conclusiones y, específicamente, del aporte de la investigación	/	
Son la mitad respecto a las conclusiones	/	
<b>Referencias bibliográficas:</b>		
Consigna en formato APA todos los libros, revistas, tesis, etcétera que fueron mencionadas, citadas y/o referidas en la totalidad de la tesis	/	
<b>Anexos:</b>		
Anexa la matriz de consistencia	/	
Anexa las validaciones de los instrumentos (si cabe)	/	
Anexa los instrumentos usados	/	
Anexa las bases de datos	/	
Otros: anexa códigos de ética, partes de leyes, y un largo etcétera que dependen de la naturaleza de la investigación y del criterio del tesista	/	